



2018

Memoria EFQM

Anexo

TABLA DE EVIDENCIAS				
Evidencia	WEB	Intrabus	Enlaces externos	Referencia memoria
Accesibilidad web	Enlace			4d
Actas de Órganos de Gobierno y otros (Comisión de biblioteca, Junta Técnica...)		Enlace		Info. clave
Actas Grupos de Mejora		Enlace		1d
Actuaciones de optimización de recursos		Enlace		4b
Acuerdo con partners. Proyectos de colaboración		Enlace		1c
Adaptación de espacios		Enlace		4c
Agenda de Actividades de la BUS	Enlace			1b
Alianzas externas: Geuin, Dialnet...	Enlace	Enlace		4a
Análisis DAFO del Plan Estratégico 2020		Enlace		2c
Antiplagio Turnitin	Enlace		Enlace	4e
Anuarios estadísticos de la US			Enlace	2a, 2b
Apoyo a la investigación	Enlace	Enlace		5c, 5d
Autoevaluaciones EFQM		Enlace		Info. Clave
Baremo de reparto del presupuesto para material bibliográfico		Enlace		4b
Bibliografía recomendada	Enlace	Enlace		4b, 4d, 5d
Biblioteca abierta a Sevilla	Enlace			1c, 4d
Biblioteca Comprometida	Enlace	Enlace		1c, varios
Biblioteca en la prensa: Dossier de prensa	Enlace			5c, 8a
Bibliotecas con reciclaje	Enlace	Enlace		8b
Boletín del bibliotecario		Enlace		3d
Buzón de quejas y sugerencias, felicitaciones e incidencias	Enlace	Enlace		4e, 5e
Buzón de sugerencias y opiniones del personal		Enlace		2a
Carta de derechos y deberes	Enlace	Enlace		5e
Carta de Servicios de la BUS	Enlace	Enlace	Enlace	5b
Carta de Servicios para investigadores BUS	Enlace Enlace	Enlace	Enlace	5b
Catalogo colectivo CBUA. CatBUA (Los registros de la Biblioteca están en el catálogo)			Enlace	4a
Catalogo colectivo REBIUN (Los registros de la Biblioteca están en el catálogo)			Enlace	4a
Catalogo FAMA	Enlace			5d
Código ético	Enlace	Enlace		1a
Comparativas REBIUN/BUS	Enlace	Enlace		2b
Compromiso de adhesión a la política de calidad de la US: (ACPMCS).		Enlace	Enlace	3b
Compromisos con el medio ambiente	Enlace	Enlace		4c
Concurso de suministro monografías y revistas			Enlace	4a
Concursos de méritos		Enlace		3a
Contratación de personal técnico de apoyo y de gestión de la I+d+i en el marco del programa de garantía juvenil		Enlace		3a
Convocatoria de movilidad del PAS		Enlace	Enlace	3a
Cuadro de Mando Integral (CMI) y otros CM. (ICASUS)			Enlace	5a

DataCom: Gestor de campañas de difusión de la BUS		Enlace		4d
Declaración Institucional de la Universidad de Sevilla para el fomento del acceso abierto de la producción científica	Enlace			1c
Difusión y derechos de autor	Enlace	Enlace		4e
Documentación Plan Acción Social US		Enlace	Enlace	3e
Documento marco de Protección de datos personales	Enlace	Enlace		4e
Documento sobre Análisis y dimensionamiento de los puestos de trabajo DOPP 2009 (evidencia en papel)				3a
Documento sobre Competencias CBUA		Enlace		3b
DotProject		Enlace		4e
Encuesta de satisfacción del personal		Enlace		3a
Encuesta necesidades formación del personal		Enlace		3b
Encuestas de satisfacción usuarios	Enlace		Enlace	5e
Espacios y mobiliarios en la BUS: documento marco	Enlace	Enlace		4c
Estadísticas REBIUN			Enlace	2b
Estatuto de la US	Enlace	Enlace	Enlace	1a, 3
Evaluación del desempeño. Evaluación en competencias			Enlace	1d, 3b
Exposiciones de la BUS. ExpoBUS	Enlace		Enlace	4d, 5c
Factores clave de éxito	Enlace		Enlace	Info. Clave
Gestión préstamo de objetos: portátiles, netbooks, tablets y e-books	Enlace	Enlace		Info clave, 5d
Gestión préstamo interbibliotecario	Enlace	Enlace		5d
Grupo Trabajo Rebiun. Línea 2: Aprendizaje e Investigación (CRAI), Catálogo colectivo, Estadísticas, Patrimonio Bibliográfico, Repositorios		Enlace	Enlace	1d, 3c
Grupos de interés de la BUS		Enlace		2a
Grupos de Mejora de la BUS		Enlace		3c
Grupos de trabajo de CBUA: ALFIN, Catálogo de competencias, MAP y ERM, Normalización y Catálogo Colectivo, ORCID, Préstamo CBUA, Recursos-e		Enlace	Enlace	3c
Grupos Focales: Informe de expectativas de los usuarios		Enlace		3c, 5c
Guía de liderazgo	Enlace	Enlace		1a
Guía de Reconocimiento del personal		Enlace		1d, 3e
Guía Recursos para el empleo	Enlace			8a
Guías de la BUS	Enlace			5d
Honestidad académica	Enlace	Enlace		4e
ICASUS: gestor de calidad de la US (procesos, indicadores, cuadros de mando, PE, Cartas de servicios...)			Enlace	Varios
idUS: Repositorio de la US	Enlace	Enlace		5d
III Plan estratégico 2020 Rebiun		Enlace	Enlace	2a
III Plan propio de Docencia de la US			Enlace	2d
Infografía sobre cómo tener reuniones eficaces		Enlace		1d
Informe anual evaluación recursos-e	Enlace	Enlace		2d, 4b, 5b
Informe anual Formación Usuarios		Enlace		5d
Informe de evaluación de la Excelencia RR.HH 2017		Enlace		Info. Clave
Informe de resultados Carta de Servicio	Enlace	Enlace	Enlace	9b

Informe instalaciones Evaluación		Enlace		4c
Informes anuales a cada unidad de gasto y Departamento de lo solicitado por cada uno, con indicación de uso e indicadores de calidad en el caso de las revistas (evidencia en papel)		Enlace		4b
Informes de cumplimiento de objetivos operativos		Enlace		1a, 3a
Informes presupuestarios		Enlace		1c, 4b
IntraBUS		Enlace		3d, 4e
Inventario de expectativas del usuario		Enlace		1c, 5b
Inventario del equipamiento de la BUS (GLPI)		Enlace	Enlace	4c
IV Convenio colectivo del personal laboral		Enlace	Enlace	3a
Jornada de Buenas Prácticas de las Bibliotecas Líderes EFQM	Enlace	Enlace		3d
Jornadas de Buenas Prácticas	Enlace	Enlace		1d
Jornadas y Congresos: Participación del personal de la BUS	Enlace	Enlace		3c
La Biblioteca Verde	Enlace	Enlace		4c, 8b
La BUS en cifras	Enlace			1c, 5e
Listas de distribución		Enlace		3d
Manual de acogida del personal		Enlace		3b
Manual de estilo de la web de la BUS		Enlace		4d
Manual de identidad corporativa		Enlace		3c, 4e
Manual de Prevención de Riesgos Laborales		Enlace		4c
Manual de Procesos. ICASUS			Enlace	5a
Manual de señalética de la BUS		Enlace		4c
Manual de uso y estilo de redes sociales de la Universidad de Sevilla	Enlace	Enlace		5c
Manuales de Procedimiento: Adquisiciones, Catalogación, Mantenimiento de la colección, Préstamo, Préstamo Interbibliotecario, Sistema Sierra (SIGB)		Enlace		Varios
Mapa de alianzas	Enlace	Enlace		4a
Marco estratégico de referencia (MER)	Enlace	Enlace	Enlace	2
Matriz de impacto		Enlace		2c
Memoria económica anual		Enlace		4b
Memorias Actividades BUS	Enlace	Enlace		2b, 2d, 4d
Memorias estructuradas EFQM de la BUS	Enlace	Enlace		Info. Clave
Mis grupos (Espacio compartido de trabajo)		Enlace		3d
Noticias en la Web	Enlace			2d, 4e, 5c
OCULUS: gestor de pantallas informativas		Enlace	Enlace	3d, 4e
Oposiciones y concursos		Enlace		33
OPT Ordenación puestos de trabajo. Documentación de Biblioteca (evidencia en papel)				3a
Organigrama de la BUS	Enlace	Enlace		3a
Pacto por objetivos (CPMCS)		Enlace		1a, 3c
Página web de la Biblioteca	Enlace			4d, 6b
Participación del personal de la BUS en Cursos de salud laboral: tabaquismo, escuela de la espalda			Enlace	7b
Participación del personal de la BUS en Órganos de representación del personal (Junta de personal y Comité de Empresa)	Enlace	Enlace	Enlace	1b, 3b
Perfiles y competencias del personal		Enlace		3b

Pertenencia a asociaciones bibliotecarias a nivel internacional	Enlace			2b, 4e
Plan de calidad	Enlace	Enlace		5a
Plan de comunicación interna		Enlace		3d
Plan de fomento de la Creatividad e Innovación		Enlace		3c
Plan de formación Competencial de la US			Enlace	3b
Plan de Formación del Personal de la BUS (Plan 2018/2019, resultados...)		Enlace		3b, 7a, 7b
Plan de Gestión de datos de Investigación	Enlace		Enlace	5d
Plan de la creatividad e innovación	Enlace			3d
Plan de Marketing 2020. Plan de Comunicación Externa 12-15	Enlace	Enlace		5c
Plan de mejora de Comunicación Interna		Enlace		3d
Plan Estatal de Investigación 2017-2020 y Acceso Abierto	Enlace		Enlace	5b
Plan estratégico US			Enlace	2c
Plan mejora encuestas satisfacción personas		Enlace		3a
Plan Tecnológico de la BUS	Enlace	Enlace		4d
Planes de seguridad y emergencia. Planes de autoprotección		Enlace	Enlace	4c
Planes Estratégicos de la BUS: elaboración, seguimiento, evaluación difusión	Enlace	Enlace	Enlace	2
Política de préstamo	Enlace	Enlace		5e
Portal de Fondos digitales	Enlace			5d
Pregunte al Bibliotecario	Enlace			5b
Premios de reconocimiento del personal		Enlace		3e
Premios recibidos por la BUS: página web, expobus	Enlace			8a
Presencia de la BUS en BINUS (Boletín interno de noticias de la US)			Enlace	1c, 5c
Programa de Formación de usuarios	Enlace	Enlace		5d
Programa de gestión y desarrollo de la colección	Enlace	Enlace		5d
Programa Rector			Enlace	1a, 2a
Proyecto de gestión ambiental	Enlace	Enlace		4c
Publicaciones y presentaciones del personal	Enlace	Enlace		1d, 3d, 4e
Reserva salas de trabajo en grupo	Enlace	Enlace		5d
Resolución de RRHH sobre horario conciliación de la vida laboral y personal (intranet RRHH)		Enlace	Enlace	3e
RPT de la US			Enlace	3b
Salón del Estudiante y Ferisport	Enlace	Enlace		8a
Servicios a las personas con discapacidad	Enlace	Enlace		5d, 8a
Sierra		Enlace		4b, 4d, 4e
SIGB: ALMA, Primo		Enlace		5a
Tablas de asignación Bibliotecas, Departamentos		Enlace		4b
Unidad de Bibliometría	Enlace	Enlace		5d
Unidad de Medio Ambiente	Enlace	Enlace	Enlace	4c
Visitas a otras instituciones		Enlace		1c, 3c, 3d
Visitas de personal bibliotecario nacional e internacional (Erasmus Staff)		Enlace		3d

ORGANIGRAMA DE LA BUS

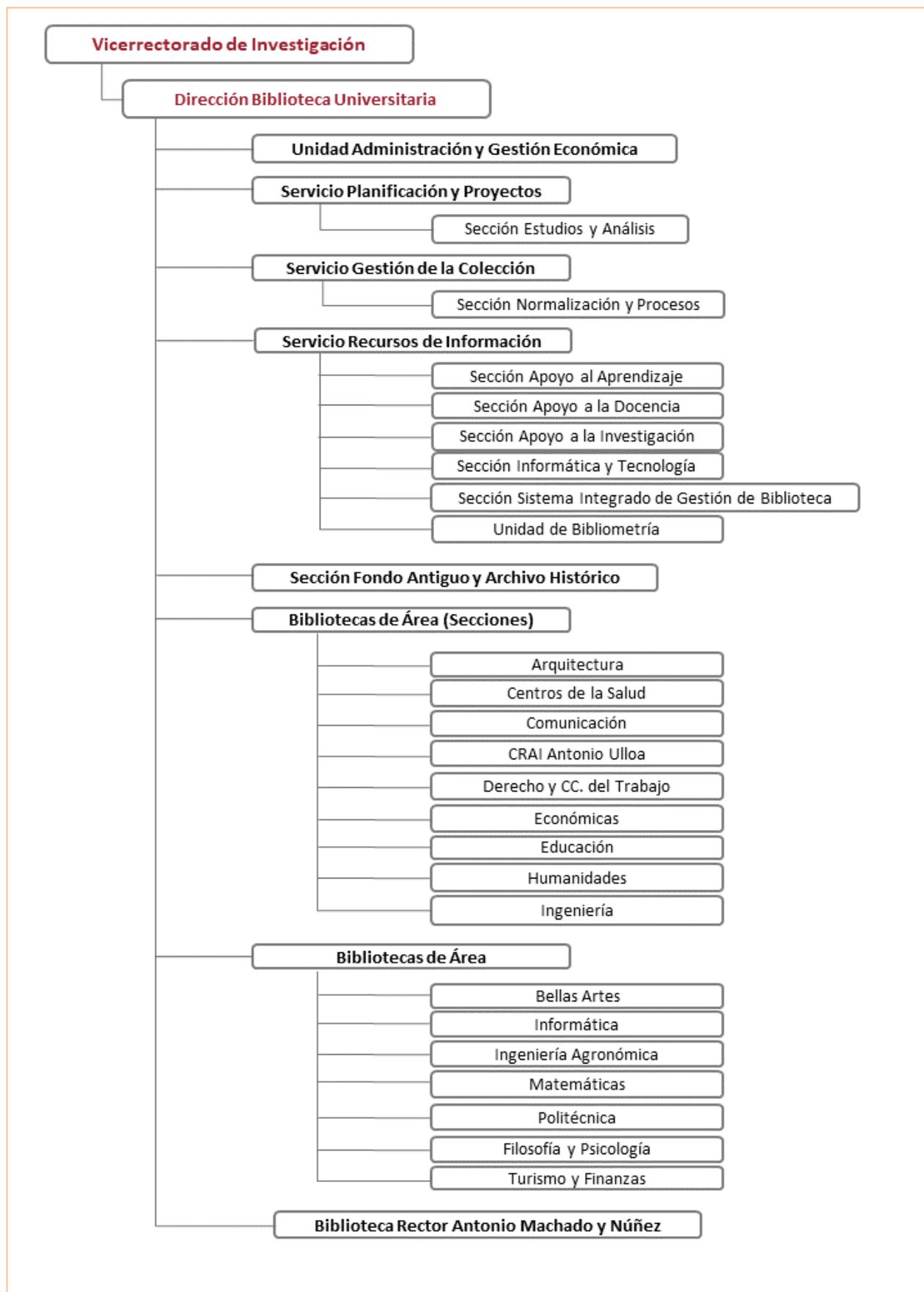


Figura A.1 Organigrama de la BUS

ÓRGANOS COLEGIADOS Y OTROS EN LOS QUE PARTICIPAN LOS LÍDERES DE LA BUS			
ÓRGANOS COLEGIADOS	COMPOSICIÓN	Nº DE REUNIONES	COMETIDO
Comisión de Biblioteca Universitaria	Preside: Vicerrector de Investigación Participan: composición indicada en el Reglamento de Funcionamiento del Consejo de Gobierno	1 o 2 al año	Comisión Delegada del Consejo de Gobierno a la que corresponden las funciones de estudio, asesoramiento e informe previo al Consejo de Gobierno sobre los asuntos referidos a la Biblioteca Universitaria. Elabora el Reglamento, establece directrices, normas de uso, aprueba la memoria anual, el presupuesto, plantilla, etc...
Equipo de Dirección	Preside: Dirección de la BUS. Participan: Jefes de Servicio, 1 Jefe de Sección de Biblioteca de Área, 1 Jefe de Sección SSCC, 1 Responsable de Biblioteca de Área	8 al año	Impulsar, supervisar y evaluar los proyectos y programas que conforman la estrategia operativa de la BUS Participar en las competencias de la Dirección recogidas en el Reglamento de la BUS: gestión del servicio, organización funcional de los RRHH, propuestas de distribución del presupuesto, etc.
Junta Técnica	Preside: Dirección de la BUS Participan: Jefes de Servicio	Quincenal	Información y apoyo a la Dirección en la toma de decisiones. Seguimiento Estrategia operativa BUS
Comisiones de Bibliotecas de Área	Preside: Dirección BUS Participan: Jefes Servicio, Jefes Sección y/o Responsables Bibliotecas Área	3 o 4 al año	Órgano de apoyo, consulta y asesoramiento a la Dirección en los ámbitos técnico y económico de la Biblioteca, sin perjuicio de las facultades decisorias de la Comisión de la Biblioteca Universitaria
Comité de Mejora	Dirección de la BUS, Jefes de Servicio y algunos Responsables de Bibliotecas de Área.	Las que establezca el Comité	Órgano impulsor y garante de la excelencia en la gestión de la BUS, siendo sus funciones las de: definir, supervisar e impulsar tanto la mejora de gestión como su rendimiento, implementar el Plan de Mejora y reforzar una cultura de excelencia entre las personas de la organización. Sus miembros se especializarán en los distintos criterios del Modelo EFQM, liderando los diferentes grupos y monitorizando los subgrupos de los mismos.
Equipo Evaluador	Dirección de la BUS, Jefes de Servicio, Jefes de Sección y Responsables de Bibliotecas de Área	Las que establezca el equipo	Realizar un análisis y diagnóstico de la situación de la BUS, decidir prioridades e implantar proyectos de mejora para progresar hacia la excelencia.
Reuniones de Jefes de Servicio/Sección con equipo	Preside: Jefe de Servicio/Sección Participan: todo el equipo	Semanal	Informar al equipo y puesta al día de los Jefes de Servicio/Sección sobre el estado de los objetivos y exposición por parte del equipo de problemas y necesidades para el logro de aquellos
Reuniones Responsables Bibliotecas Área con equipo	Preside: Responsable Biblioteca Área Participan: todo el equipo	Semanal	Informar al equipo y puesta al día de los Responsables sobre el estado de los objetivos y exposición por parte del equipo de problemas y necesidades para el logro de aquellos
Reuniones de Grupos de Trabajo o Grupos de Mejora	Entre 3 y 6 personas de distintos niveles	Las que establezca el Grupo	Recoger información, estudiar, analizar y proponer soluciones a determinados temas y problemas de la Biblioteca

Figura A.2 Órganos colegiados y otros en los que participan los líderes de la BUS

BB.PP. DE LA BUS Y SU RELACIÓN CON LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA (VALORES EFQM)									
Título de la BB.PP.	Añadir valor para los clientes	Crear un futuro sostenible	Desarrollar la capacidad de la organización	Aprovechar la creatividad y la innovación	Liderar con visión, inspiración e integridad	Gestionar con agilidad	Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas	Mantener en el tiempo resultados sobresalientes	Referencia memoria
ICASUS: herramienta de gestión y CMI	X		X			X		X	4e.1, 5a.4
Formulación y gestión de la estrategia		X	X		X	X		X	Criterio 2 Anexo A.8
Sostenibilidad ante restricciones presupuestarias	X	X		X			X	X	2c.2, 4b.1, 4b.3, 4b.4, 9a
Satisfacción de clientes: metodología de análisis	X			X		X			5e, 6a
Responsabilidad Social: servicios por encima de las exigencias		X	X	X	X		X	X	1c.4, 8a
Cultura de trabajo en equipo			X	X	X		X		3c.2, 7b.9, 7b.10 A.5
Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento					X		X	X	3d.3, Anexo A.6
Participación activa: Alianzas	X	X	X		X	X		X	4a Anexo A.5, 6 y 7
Digitalización del Fondo Antiguo en Archive	X								5d.1, 5d.6, 8a
La promoción y difusión del FA	X								8a.11 y 12
Traslado y creación de un nuevo espacio para el Fondo Antiguo: BRMyN	X	X				X			4c.3
Taller de Restauración		X							4d.3, 5d.6
Unidad de Bibliometría	X		X	X				X	5d.6, 9a
idUS	X		X	X				X	5d.1, 8a, 9a
Servicios de apoyo al investigador	X		X	X				X	5b.3, 5d.6, 5e.3, A.21, 6a, 6b, 9a
Pro Open Access en la BUS	X	X						X	1c.4, 2c.5, 5c.2, A.24
Mejoras en la comunicación interna: intraBUS, Boletín del Bibliotecario, Mis grupos			X		X	X	X		3d, 4e, 6a
Reconocimiento formal del personal			X		X		X		1d.4, 3e.3, 7a, A.13
Prevención del plagio en la BUS	X								4e.3
Innovaciones tecnológicas (red de datos, formaBUS, disponibilidad de portátiles por campus...)	X			X				X	4d, 5d.5, 9b

Formación en línea de las competencias digitales	X			X				X	5d.5, 6b
La protección de datos en la BUS	X	X			X				4e.3
Implementación Alma y Primo						X		X	4d.2, 4e.1, 5a.2
Gestión integrada de la estrategia: Plan Estratégico y Carta de Servicios	X			X				X	2c, 5c, 9b, A.22
ExpoBUS, Espacio Virtual de Exposiciones, nueva versión con OMEKA S	X			X				X	2b.3,

Figura A.3 Selección de BB.PP. de la BUS y su relación con los Conceptos Fundamentales de la Excelencia (Valores EFQM)

GRUPOS DE INTERÉS Y EXPECTATIVAS						
Comunidad Universitaria	Grupos de interés	Segmento de Grupo de interés	Métodos de recogida de información	Responsable	Servicios	
	Estudiantes	Grado	Posgrados (Máster y Doctorado)	Encuestas de satisfacción	JS Planificación y Proyectos Responsables de Bibliotecas de Área	Acceso y consulta de la colección impresa y electrónica Catálogo Fama y Fama+ Portal de la Biblioteca Atención y orientación: atención presencial y virtual Información bibliográfica especializada Préstamo Autopréstamo de documentos Préstamo del CBUA Préstamo interbibliotecario Préstamo intercampus (Doctorado, PDI, PAS, Usuarios con diversidad funcional) Difusión e Información: novedades, noticias, Guías, Exposiciones, visitas guiadas Formación en Gestión de información Reproducción de materiales Acceso a espacios diferenciados con amplios horarios de apertura: Salas de trabajo en grupo, espacios de silencio, puestos adaptados, etc. Gestión de las solicitudes de compra (Desideratas) Evaluación de la carrera investigadora Soporte a la producción científica: IdUS, Dialnet, etc. Asesoramiento en derechos de autor y propiedad intelectual Bibliometría: perfiles de autor, informes, etc.
		Posgrados (Máster y Doctorado)		ExponUS*		
		Títulos Propios		Grupos focales Referencia virtual** Correo- e - Teléfono Contacto personal		
		Erasmus/SICUE	ExponUS*			
		Convenios Internacionales	Referencia virtual**			
	PDI	Profesor	Contratados predoctorales MEC y Junta de Andalucía FPU/PIF Profesor invitado Investigador externo	Encuestas de satisfacción	Dirección de la BUS JS Planificación y Proyectos Responsables de Bibliotecas de Área	
		Contratados predoctorales MEC y Junta de Andalucía		ExponUS*		
		FPU/PIF		Referencia virtual** Correo- e - Teléfono Contacto personal		
		Profesor invitado Investigador externo		ExponUS* Correo- e - Teléfono Contacto personal		
PAS	Personal de Administración y Servicios	Personal de Biblioteca	ExponUS*	JS Planificación y Proyectos Responsables de Bibliotecas de Área		
	Personal de Biblioteca		Referencia virtual** Correo- e - Teléfono Contacto personal			
Becarios de Biblioteca	Becarios de la Biblioteca Personal contratado	Personal contratado	Encuestas de satisfacción			
Personal contratado			ExponUS* Referencia virtual** Correo- e - Teléfono Contacto personal			

Sociedad	Sociedad	Usuarios externos	Encuestas de satisfacción ExponUS* Referencia virtual** Correo- e - Teléfono Contacto personal	JS Planificación y Proyectos Responsables de Bibliotecas de Área	Acceso y consulta de la colección impresa y electrónica Catálogo Fama y Fama+ Portal de la Biblioteca Atención y orientación: atención presencial y virtual Información bibliográfica especializada Préstamo Préstamo interbibliotecario con aplicación de tarifas vigentes Préstamo material audiovisual (solo para A6) Difusión e Información: novedades, noticias, Guías, Exposiciones, visitas guiadas Reproducción de materiales
		Asociados A6	ExponUS* Referencia virtual** Correo- e Teléfono Contacto personal Oficina de antiguos alumnos y amigos de la US		
		Erasmus Staff Training Mobility (PAS) Erasmus Placement (Estudiantes)	Encuestas de satisfacción ExponUS* Referencia virtual** Correo- e - Teléfono Contacto personal		
Proveedores	Proveedores externos	Contenidos: material bibliográfico en distintos soportes Aplicaciones: Programas, etc. Bienes y Servicios: Mobiliario y equipamiento, material fungible, encuadernaciones	Correo-e Teléfono Contacto personal	Dirección de la BUS J Servicio y Sección J Unidad de Admon y Gest. Económica de la BUS Responsables de Bibliotecas de Área	
	Proveedores internos	Otras Unidades de la Universidad de Sevilla: Recursos Humanos, SIC, Servicio de Investigación, ICE, Escuela de Doctorado, Gestión económica, patrimonio y contratación, Gestión académica, Gabinete de comunicación, etc. SAV, Editorial de la Universidad, Decanatos, Secretarías, etc.	Correo-e Teléfono Contacto personal		
Partners	Partners	Bibliotecas Universitarias	Participación en foros Correo- e - Teléfono Contacto personal	Dirección de la BUS J Servicio y Sección Responsables de Bibliotecas de Área	
		Consorcios: CBUA, OCLC	Reuniones periódicas Participación en Grupos de trabajo Correo- e - Teléfono Contacto personal	Dirección de la BUS J Servicio y Sección	Préstamo CBUA Préstamo Interbibliotecario
		Asociaciones profesionales: REBIUN	Participación en foros Correo-e - Teléfono Contacto personal	Dirección de la BUS J Servicio y Sección Responsables de Bibliotecas de Área	
		Empresas o Instituciones de investigación: Dialnet, etc.	Estadísticas - Informes Correo- e - Teléfono Contacto personal		
		Administración Pública	Contacto personal		
		ONG's	Correo-e- Teléfono Contacto personal		

*ExponUS: Buzón único Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla

**Referencia virtual: Consúltenos, chat, servicio WhatsApp...etc.

Grado: estudiantes de Grado de centros de la US y de centros adscritos de la US: acceden a todos los servicios de la US , excepto EUSA (centro adscrito a la US integrado en el Campus de la Cámara de Comercio de Sevilla) que no puede acceder a recursos-e

Investigadores:

- a. Asistentes honorarios de Departamentos
- b. Investigadores de centros de investigación de la US
- c. Investigadores de centros mixtos de investigación
- d. Miembros de grupos de investigación de la US

EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA BUS			
Áreas a mejorar	GRADO Necesitamos	POSGRADO Necesitamos	PDI Necesitamos
Instalaciones	Mayor número de plazas de lectura		
	Mejor distribución del equipamiento para ayudar al clima de estudio		
	Más Salas de Trabajo en Grupo		
	Mayor control por parte del personal en épocas de exámenes		
Fondos y Colecciones	Adquisición de un mayor número de ejemplares		
	Ampliación del Catálogo Digital		
			Acceso a texto completo en recursos digitales
Equipamiento Comunicaciones	Mejorar la conexión WIFI en las Bibliotecas		
	Mejorar máquinas auto-préstamo		
	Actualizar Hardware y Software		

Figura A.4 Grupos de Interés y expectativas de los usuarios

GRUPOS DE TRABAJO INTERNOS DE LA BUS				
Grupo de Trabajo	Año de creación o funcionamiento			
	2015	2016	2017	2018
CRITERIO LIDERAZO Gestión del liderazgo <ul style="list-style-type: none"> Continuación de los G.T. del Plan de Mejora 2016 Guía de liderazgo y Código Ético. Guía de liderazgo 2ª edición. % de cumplimiento Guía de liderazgo Modificación de los Órganos colegiados y otros en los que participan los líderes de la BUS Establecimiento de esquema/plan de reuniones: Infografía Jornada de Buenas Prácticas con bibliotecas líderes en EFQM Cursos de formación realizados 			X	
CRITERIO ESTRATEGIA Gestión del Mapa de procesos <ul style="list-style-type: none"> Grupos de Interés de la BUS (2ª ed.) Mapa de procesos Fichas de los procesos Plan de calidad de la BUS			X	X
CRITERIO PERSONAS Plan de Fomento de la creatividad e innovación <ul style="list-style-type: none"> Plan de Fomento de la Creatividad y la Innovación en la BUS (borrador) Definición de perfiles profesionales <ul style="list-style-type: none"> Continuación G.T. Organización de puestos de trabajo Satisfacción del Personal <ul style="list-style-type: none"> Continuación G.T. del Plan de mejora Gestión de personas Informe; Infografía con conclusiones más relevantes; Infografía con recomendaciones Plan de Motivación y Reconocimiento del Personal <ul style="list-style-type: none"> Guía de reconocimiento, 2ª edición Reforzar la comunicación interna <ul style="list-style-type: none"> Boletín del Bibliotecario Mis grupos Plan de Comunicación Interna Intranet de los centros 			X	X X X
CRITERIO ALIANZAS, RECURSOS Y SOCIEDAD Alianzas <ul style="list-style-type: none"> Continuación G.T. del Plan de mejora 2016 Alianzas) Mejora de la empleabilidad de los egresados <ul style="list-style-type: none"> Guía para la empleabilidad 			X	X
CRITERIO PRODUCTOS, SERVICIOS Y CLIENTES Carta de servicios para el investigador <ul style="list-style-type: none"> Carta de Servicios para el investigador Implantación del plan de marketing <ul style="list-style-type: none"> Plan de Marketing de la BUS; Cursos de formación Sistematizar el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones Visibilidad de la Biblioteca Digital Seguir con la implementación de NOVABUS			X	X X X
GRUPOS INTERNOS ACTIVOS Migración a la nueva plataforma de servicios Alma Diseño de herramienta para la Gestión de los cursos de formación Reglamento Fondo Antigo y Archivo Histórico ExpoBUS <ul style="list-style-type: none"> Nuevo portal expoBUS en omeka S idUS. Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla	X		X X X	X
Guía de Liderazgo		X		
Código Ético de la BUS		X		
Gestión de Personas		X		
Acceso a la información		X		
Comunicación Interna		X		
Marco estratégico		X		
Expectativas de Usuarios		X		
Alianzas		X		

Marketing		X		
Resultados en los Clientes		X		
Responsabilidad Social		X		
Mejora en Procesos		X		
Organización de puestos de trabajo		X		
Evaluación de la calidad para el sello EFQM	X	X		
Redacción del Plan Estratégico 2016-2020	X	X		
Grupo de Trabajo para traducir la presentación de OCLC "How You Can Make the Transition from MARC to Linked Data Easier"	X	X		
Grupo de Expectativas de los Usuarios	X	X		
Rediseño de la Intrabus	X	X		
Creación de contenidos para el MOOC sobre competencias digitales	X	X		
idUS. Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla	X	X		
Diseño, elaboración y puesta en marcha de un MOOC sobre competencias digitales	X	X		
Evaluación y posible migración a Mendeley	X			
Rediseño del portal web	X			
Certificación de las CI	X	X		
FAMA+	X	X		

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE MEJORA EXTERNOS

Asociación	Grupos de Mejora	Nº de Personas						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
REBIUN	Catálogo Colectivo	-	-	-	1	1	1	1
	Repositorios (inicio en 2016)	-	-	-	-	-	2	1
	Patrimonio Bibliográfico	-	1	1	1	1	1	1
	Estadística	-	-	-	-	1	1	1
	Servicios compartidos							1
	Línea 2	-	3	3	3	3	3	4
CUBA	Recursos-e	2	2	2	2	2	2	2
	Normalización y Catalogo Colectivo	2	2	2	3	3	3	2
	ORCID	-	-	-	2	2	2	
	Préstamo CUBA	4	4	4	4	4	4	4
	Catálogo de Competencias	1	1	1	1	1	1	
	ALFIN	1	1	1	1	1	1	
GEUIN	GEUIN Usuarios	1	1	1	1	1	1	1
OCLC	WorldCat: Catálogo Colectivo	-	-	-	-	3	3	
	OCLC Research	-	-	-	-	5	5	
Dialnet	Dialnet	2	2	2	2	2	2	2
TOTAL		13	17	17	21	30	32	20

Fig. A.5 Grupos de Mejora de la BUS y participación en Grupos externos

PARTICIPACIÓN EXTERNA Y EN EVENTOS DE INTERCAMBIO DE LAS PERSONAS DE LA BUS

PARTICIPACIÓN	2015	2016	2017	2018
XI Jornada de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento (7 ponencias)				X
XVII Workshop REBIUN de Proyectos Digitales (2 ponencias)				X
X Foro de Especialistas en Información y documentación de Andalucía (1 ponencia)				X
Jornadas REBIUN de formación-acción para directores y subdirectores de las Bibliotecas Universitarias				X
XV Jornadas de Expania				X
XVI Jornadas CRAI				X
I Coloquio Internacional sobre Arquitectura y Ambientes de Biblioteca (1 ponencia)				X
Jornadas de Estadísticas REBIUN				X
XII Jornadas Técnicas de la Asociación de Bibliotecarios de la Iglesia en España				X
I Jornadas de Buenas Prácticas de Bibliotecas Líderes en EFQM (1 ponencia)				X
VII Sesión de Buenas Prácticas de la Biblioteca de Ingeniería (4 ponencias)			X	
X Jornada de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento (10 ponencias)			X	
XII Jornadas de Patrimonio Histórico y Cultural de la Provincia de Sevilla: Bibliotecas y libros en Sevilla y su provincia.			X	
XXV Asamblea Anual de REBIUN			X	
XVI Workshop de REBIUN de Proyectos Digitales			X	
XV Jornadas CRAI 2017: talleres para el éxito de un curso en línea			X	
I Jornadas de Gestión del Patrimonio Bibliográfico (CRUE-REBIUN / UCLM)			X	
VII Conferencia Internacional sobre Calidad de Revistas de Ciencias Sociales y Humanidades (CRECS 2017)			X	
XXIV Asamblea Anual de REBIUN.		X		
Seminario Tecnología y Servicios para Datos de Investigación		X		
II Jornadas Técnicas de Bibliotecas: marketing Bibliotecario a través de las redes sociales de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (2 ponencias)		X		
XV Workshop REBIUN: datos y bibliotecas.		X		
XIV Jornadas CRAI: Taller de elaboración de un Mooc sobre competencias digitales		X		
Seminario Elsevier Soain E-book		X		
VI Conferencia internacional sobre revistas de ciencias sociales y humanidades (CRECS 2016)		X		
OCLC EMEA Regional Council: The Selfie Generation: Their Digital Lives, Social Spaces and Education Needs		X		
Seminario Consortium of European Research Libraries-Rebiun		X		
XIV Asamblea de Geuin. Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla		X		
Seminario Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas		X		
IX Foro de especialistas en Información y documentación de Andalucía. Bibliotecas y Compromiso Social		X		
#EBE15 (Evento Blog)	X			
XVIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía	X			
Reunión de usuarios de GTBib	X			
Jornada de trabajo de las bibliotecas universitarias colaboradoras en Dialnet	X			
Jornada 20 aniversario de Greendata	X			
Jornada de Buenas Prácticas en Alfabetización Informacional (ALFIN)	X			
V Seminario de Investigación EC3: Indicadores bibliográficos y publicación científica	X			
XIII Jornadas CRAI: Aprendizaje virtual, MOOCs & CRAIs	X			
Jornada Aula sobre ruedas: proyecto y resultados edición CERO	X			
XIV Workshop de REBIUN sobre proyectos digitales	X			

2018: Jornada de Buenas Prácticas de las Bibliotecas Líderes EFQM

Convocada por la BUS, la Jornada permitió, además del intercambio de experiencias y buenas prácticas, crear un foro de coloquio y debate entre los profesionales de las bibliotecas participantes, del que cabe destacar las siguientes conclusiones:

- La importancia de conocer y compartir experiencias entre bibliotecas de similares características e interesadas todas ellas en mantener o conseguir la certificación mediante el sistema EFQM.
- La conveniencia de mantener reuniones periódicas para continuar aprendiendo unas bibliotecas de otras.
- Estudiar la creación de una plataforma estable y compartida en la que depositar y poder consultar documentos relacionados con la gestión de la calidad: encuestas de satisfacción, encuestas de clima laboral, estudios de cargas de trabajo, iniciativas a la innovación etc.

Las Bibliotecas universitarias Líderes en EFQM, certificadas o en proceso en España: Alcalá, Barcelona, Granada, Europea, La Laguna, Sevilla, Valladolid, Valencia, Zaragoza y UNED, comienzan esta iniciativa buscando las mejores prácticas con el objetivo de compartir experiencias y optimizar los procesos en el marco de una gestión excelente

- "La Gestión de las buenas prácticas en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza". Cristina Seguí, Coordinación de Calidad de la UZAR. Vídeo
- "Guía de Liderazgo de la Biblioteca Universitaria de Granada". M^a José Ariza, Biblioteca de la Universidad de Granada. Vídeo
- "Estudios de cargas de trabajo en la Biblioteca de la UNED". Isabel Calzas, Directora, y Beatriz Tejada. Vídeo
- "Estudio de indicadores de cargas de trabajo en el Servicio de Biblioteca de la Universidad de Valencia". Victoria Esteve, Directora del Servicio de Bibliotecas y Documentación de la UV. Vídeo

- “La Gestión de la formación en competencias digitales mediante EFQM, desde la Biblioteca de la Universidad de La Laguna”. José Manuel Erbéz, Jefe de Sección de la Ciencias Puras y Técnicas de la Biblioteca de la ULL. Vídeo
- “Ideas para mejorar. Innovando en la Biblioteca de la Universidad de Alcalá”. María Dolores Ballesteros, Directora de la Biblioteca de la UAH. Vídeo
- “ICASUS, gestión integrada del Mapa de Procesos, Cuadro de Mando, Plan Estratégico, y Carta de Servicios en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla”. Charo Gil, Biblioteca de la Universidad de Sevilla. Vídeo

Fig. A.6 Participación externa y en eventos de intercambio de las personas de la BUS (2015-18)

MAPA DE ALIANZAS Y PROYECTOS DE COOPERACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA BUS				
Organismo	Objetivo principal de la alianza, cooperación y participación	Año de inicio	Línea estratégica BUS	
			PE 2012-15	PE2016-20
Centro Común de Investigación de la CE	La Gymkana de competencias digitales, en el marco de la Noche Europea de los Investigadores	2017		3.3
CHI /AGI	Exposición “Guadalquivir. Mapas y relatos de un río”	2017		6.2
Fundación Vía Verde	Encuentro sobre Turismo Sostenible en Espacios Naturales de Andalucía	2017		6.3
Grupo Junior de Marchena	Programa de Reciclaje de Gafas	2017		6.3
Internet Archive	Acceso al Fondo Antiguo de la Biblioteca	2017		2.3
Real Academia de Bellas Artes de Santa Isabel de Hungría	Exposición “José Gestoso y Sevilla: Erudición y Patrimonio”	2017		2.3
TerraCycle y BIC	Programa de Reciclaje de Instrumentos de Escritura	2017		6.3
US – Unidad de Atención a Estudiantes con Discapacidad	Campus inclusivo, campus sin límites	2017		3.3
US-Inst. Univ. Arquitectura y CCSS Construcción	Exposición “Textos de Doctorado”	2017		2.3
European Digital Library Network (mediante Hispania)	Integrar los fondos digitalizados en Europeana	2016	3.3	2.3
MDPI	Facilitar la publicación en Acceso Abierto de investigadores de la US en las revistas de esta editorial	2016		4.2
MECD	Integración de los fondos digitalizados en Hispania	2016	3.3	2.3
REBIUN. Grupo de Competencias Digitales	Adaptar el marco de formación de CI2 al nuevo modelo europeo de competencias digitales DIGCOM	2016		3.5
REBIUN. Grupo de trabajo Repositorios	Potenciar los repositorios de contenidos y datos de investigación y docencia institucionales, y aprovechar las tecnologías e interoperabilidad para impulsar nuevos servicios de valor añadido	2016	3.4	4.2
US - Escuela Internacional de Doctorado (Centro Internacional)	Mostrar a los doctorandos herramientas de búsqueda y gestión de la información bibliográfica para la elaboración de la tesis doctoral	2016	3.5	3.1
Bielefeld Universität Biblioteca	Participar en BASE (Bielefeld Academic Search Engine) para dotar de una mayor visibilidad los resultados de la investigación en Acceso Abierto que se realizan en la US	2015	3.4	4.2
Ebsco Subscription Services	Convenio de Colaboración Empresarial en Actividades de Interés General: Edición de calendario promocional 2016	2015	3.1	
European Commission OpenAire Consortium	Dotar de una mayor visibilidad los resultados de la investigación en Acceso Abierto que se realizan en la US, dentro del proyecto OpenAIRE2020	2015	3.4	4.2
Fundación DUOC UC (vinculado a la Pontificia Universidad Católica de Chile)	Convenio de Colaboración con el Sistema de Bibliotecas de DUOC UC (Chile) para la realización de proyectos de desarrollo de servicios y recursos de innovación en información Intercambio de profesionales	2015	4.2	5.2
Fundación FIDETIA	Desarrollar nuevos servicios de Biblioteca mediante software libre y favorecer la colaboración de alumnos becarios	2015	1.3	1.4
MECD- Secretaría de Estado de Cultura	Hispania: Dotar de una mayor visibilidad los resultados de la investigación en Acceso Abierto que se realizan en la US, mediante la integración de los contenidos en Europeana	2015	3.4	4.2
Ministerio de Economía y Competitividad. FECYT	RECOLECTA: Dotar de una mayor visibilidad los resultados de la investigación en Acceso Abierto que se realizan en la US	2015	3.4	4.2
OCLC y OCLC Research	Colaborar en el ámbito de las bibliotecas y la información. Integración en Worldcat	2015	3.3	2.2

OdiloTK	Implementar una plataforma de préstamo en la BUS	2015	3.3	2.1
REBIUN	Normalizar el ámbito y características de estadísticas de REBIUN	2015	2.1	5.1
Grupo estable de Estadísticas University of Massachussets	Convenio para digitalización de patrimonio histórico: digitalización de fondo Ulloa	2015	3.3	2.3
US - Dirección de RRHH	Participar en el Grupo de trabajo de dimensionamiento de plantilla para mejorar la distribución del personal de acuerdo a las cargas de trabajo	2015	4.1	5.2
US - Fundación AICIA	Desarrollar nuevos servicios de Biblioteca mediante software libre y favorecer la colaboración de alumnos becarios	2015	1.3	1.4
US - Secretariado de Recursos Audiovisuales	Creación de REAS e implementación de metodologías de blended learning	2015	3.5	3.2
US - Servicio de Doctorado	Poner en abierto las tesis leídas en la US a partir del 1 de enero de 2015	2015	3.4	4
US - SIC	Diseño de un MOOC sobre competencias digitales	2015	3.5	3.2
Asociación Triplica Equipo CBUA. Grupo ORCID-CBUA	Promover la exposición de otros colectivos en espacios de la BUS	2014	3.1	6.2
	Asignación de ORCID a todos los investigadores del CBUA	2014	3.4	4
EBSCO	Implementación de herramienta de descubrimiento. Incremento de la explotación de la colección electrónica	2014	1.3	2
Inst. Andaluz de Patrimonio Histórico	Convenio específico de colaboración para el desarrollo del proyecto sobre el poeta Juan de Arguijo y su entorno humanístico	2014	3.3	2.3
Junta de Andalucía Consejería de Educación	Institutos públicos y privados de Sevilla capital de Formación Profesional Favorecer el desarrollo de las prácticas obligatorias de alumnos de FP en un entorno de trabajo real	2014	3.2	3.1
Kronosdoc	RCS (Catálogo revistas en Ciencias de la Salud)	2014	3.3	2.3
REBIUN - Grupo de Trabajo de Catálogo	Construcción y mantenimiento del Catálogo REBIUN. Normalizar las pautas y criterios de proceso técnico	2014	3.3	2.2
US – Dirección RRHH	Desarrollar el programa de gestión ICASUS	2014	2.1	5.1
US - Secretariado de Formación Permanente	Integrar la formación orientada al PDI dentro de la oferta formativa del ICE	2014	3.4	4
US - Vicerrectorado de Inv. Instituto Jane Goodall	Implementación de un servicio antiplagio en Investigación y Docencia	2014	3.4	3.1
	Participar en la campaña Movilizate por la Selva	2013	5.3	
REBIUN. Grupo de Acceso Abierto	Difundir y promover el acceso abierto	2013	3.4	4
Universidad de Málaga	Convenio de colaboración en apoyo al proyecto "Andalucía TECH": desarrollo conjunto de actividades que contemplen la colaboración entre Bibliotecas en el marco del proyecto CEI A-TECH y Oferta de servicios conjuntos de Biblioteca	2013	3.2	3.2
US - Editorial de la US	Elevar la calidad editorial de las revistas US y difundir las revistas publicadas por la US	2013	3.4	4
US - Secretariado de Estudiantes	Participación en el Comité Técnico del Plan de Orientación y Acción Tutorial de la US (POAT) y colaborar en los programas de orientación y tutorización del alumnado dentro de sus estudios	2013	3.1	3.1
US - SIC	Conseguir el acceso abierto del mayor número de tesis anteriores al 1 de enero de 2015	2013	3.4	4
US – Vº de Estudiantes	Participación en el Salón del Estudiante	2013	3.1	6.1
CBUA - Grupo de préstamo	Seguimiento y mejora del préstamo entre las Bibliotecas de CBUA	2012	3.2	
Diversos proveedores	Suministro ágil del material bibliográfico a través de concursos de suministros de monografías y publicaciones periódicas	2012	2.1	2.1
Orden de los Frailes Menores Provincia Bética Franciscana	Convenio de colaboración con la provincia Bética Franciscana: Asesoramiento de la BUS en el Inventario y Catalogación de los fondos de la Biblioteca Provincial	2012	3.3	6.3
US - SIC	Facilitar el acceso de los bibliotecarios a la Bibliografía Recomendada en los proyectos docentes	2012	3.3	3.1
WWWF España	Hora del Planeta: Sensibilización sobre reducción en el consumo eléctrico y energético	2012	5.3	
Editoriales científicas	Organización de talleres de autor, para que los autores de la US aprendan a publicar para conseguir un mayor impacto	2011	3.4	4
ONG Cooperación Internacional	Olimpiada solidaria de estudio: Colaborar en la recaudación de fondos para proyectos solidarios en países en vías de desarrollo	2011	5.3	
US - RRII	Erasmus+: Estancia de estudiantes de universidades extranjeras en la BUS para la realización de prácticas	2011	3.2	3.3
MECD	Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico: Integración de los fondos digitalizados en Hispana	2010	3.3	2.3

US - Vicedecanos de Ordenación Académica de las Facultades y Escuelas	Facilitar la realización de prácticas de empresa dentro de la Biblioteca a los alumnos de distintas titulaciones	2010	3.2	3.3
CBUA. Grupo de competencias del personal	Establecer un perfil homogéneo de competencias del personal que trabaja en Bibliotecas Universitarias Andaluzas	2009	4.2	5
US - SIC	Facilitar la autenticación de los recursos electrónicos adquiridos por la BUS	2009	1.3	1.4
US - SIC	Aumentar la formación a los alumnos en DIGCOMP	2009	3.5	3.1
REBIUN. Grupo de trabajo de CI2	Incorporación de las competencias transversales informáticas e informacionales en las universidades españolas	2008	3.5	
Universidad de Córdoba. Facultad de Filosofía y Letras	Biblioteca Erasmiana Hispánica: Creación de un portal de fondos erasmianos en Bibliotecas españolas	2008	3.3	2.3
US - RRII	Erasmus Staff Mobility for training: Mobility Agreement: Facilitar la estancia de bibliotecarios BUS en otras instituciones europeas, y recibir bibliotecarios extranjeros	2008	2.1	5.2
Fundación Dialnet	Participación en el proyecto Dialnet con la producción científica en castellano depositada en la BUS	2007	3.4	4.2
US - Secretariado de Formación del PAS	Colaboración en la organización e implementación del Plan de Formación Específico de bibliotecarios BUS	2006	4.2	5.2
CBUA - Grupo de Proceso Técnico	Construcción y mantenimiento del Catálogo Colectivo del CBUA Normalización de las pautas y criterios de proceso técnico	2005	3.3	2.2
CBUA - Grupo de Recursos electrónicos	Explotación de los recursos electrónicos suscritos por el CBUA	2005	3.3	2 y 4
Empresas distribuidoras y fabricantes	Suministro y mantenimiento del equipamiento informático a precios competitivos	2005	1.3	1.3
Universidad de Alicante	Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes: Integración de los fondos digitalizados en la Biblioteca Virtual	2004	3.3	2.3
MECD	Catálogo Colectivo Patrimonio Bibliográfico: Integración de los fondos de la BUS en el CCPB	2003	3.3	2.3
US - SIC	Facilitar y gestionar la carga de miembros de la comunidad universitaria US dentro de Sierra	2001	2.1	
GEUIN	Ser foro de presión ante la empresa Innovative para la mejora e implementación de nuevas funcionalidades del SIGB Millennium/Sierra	2000	1.3	1.4
REBIUN - Grupo de Patrimonio Bibliográfico	Difundir el patrimonio bibliográfico de las universidades	2000	3.3	2.3
C17. Catálogo de Publicaciones Periódicas en Bibliotecas de Ciencias de la Salud Españolas	Construcción de un catálogo colectivo de revistas en el área sanitaria	1996	3.3	2.3
Grupo de usuarios de GTBIB	Seguimiento y mejora del programa de gestión de préstamo interbibliotecario GTBIB	1992	3.2	
US - SIC	Mantenimiento de los servidores del SIGB y de otros servidores de soporte a otros servicios de la BUS	1990	1.3	

INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE CBUA, REBIUN Y OTROS PROYECTOS DE COOPERACIÓN

CBUA, CONSORCIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA

Integrado por las 10 bibliotecas universitarias andaluzas y dando servicio a sus casi 300.000 miembros, cuenta con unos ingresos de 9.110.473 euros, subvencionados íntegramente por la Junta de Andalucía y destinados a adquirir la Biblioteca Digital, amplia colección de recursos-e con gran rentabilidad (10.338.001 descargas, de los que 2.391.192 corresponden a la US).

La Directora de la Biblioteca, Julia Mensaque, asume la Dirección Técnica del CBUA desde marzo de 2017. Parte del personal de la BUS participa en distintos proyectos:

- Elaboración del *Informe de análisis estadísticos de recursos electrónicos*
- Mantenimiento del Catálogo Colectivo (CatCBUA) que ofrece acceso a más de 8 millones de documentos (8.253.690), de los que la BUS es la primera entidad aportadora con un total de 1.802.419 (22 %)
- Préstamo consorciado CBUA, con un sistema de circulación de más de 3 millones de libros entre todas las Bibliotecas miembros
- Evaluación de los sistemas de gestión bibliotecaria.

REBIUN, RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y CIENTÍFICAS ESPAÑOLAS

Es un pilar fundamental para la mejora de los servicios bibliotecarios en el entorno académico nacional. La BUS participa formando parte de tres grupos de trabajo estables: Patrimonio Bibliográfico, Estadísticas y Catálogo Colectivo; y en 2 de los relacionados con el Plan Estratégico 2020 en su Línea 2: dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión y en la Línea 3: potenciar el desarrollo y el uso de la Biblioteca Digital 2.0, Internet y las redes sociales.

Entre las actividades realizadas destacan: *Informe sobre el estado del acceso abierto*; *Elaboración Plan de difusión DIGCOMP*; Estudio de manuscritos de contenido bibliográfico en las Bibliotecas y celebración *I Jornadas de Patrimonio*; Revisión de indicadores y elaboración *Informe REBIUN a través de sus datos estadísticos*: 1994: 2016; Mejora en el catálogo (34 millones de registros y 121 mil solicitudes de préstamo interbibliotecario).

OTROS PROYECTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

DIALNET. La Biblioteca de la Universidad de Sevilla lleva ya 10 años participando en el proyecto cooperativo Dialnet, con la introducción y corrección de datos, enriquecimiento de los perfiles de autores de la US y propuestas de mejora con la revisión de nuevos módulos y herramientas. En diciembre de 2017 Dialnet

alcanza los 1.864.339 usuarios registrados de todo el mundo en activo. El ritmo de crecimiento en el último año ha sido de 412 nuevos usuarios registrados al día. La mayor parte de estos usuarios pertenecen a Latinoamérica (cerca del 70%). Aunque por países, España es el que cuenta con un mayor número de usuarios registrados (33,9%).

OCLC. En 2015 la Biblioteca firmó con OCLC la integración de sus fondos en el Catálogo Colectivo WorldCat y actualmente este Catálogo, recoge más de 1.5 millones de documentos de la Universidad de Sevilla.

HISPANA. Colaboración de la BUS con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte que se materializa en la integración de *idUS*, Depósito de Investigación de la US, en Hispana, portal de acceso a la cultura digital y el agregador nacional de contenidos a Europeana.

CHG y AGI. Colaboración con la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y el Archivo General de Indias para realización de la exposición "*Guadalquivir, mapas y relatos de un río. Imagen y mirada*" y la publicación del catálogo por parte de la Editorial de la Universidad de Sevilla.

Figura A.7 Mapa de alianzas y proyectos de cooperación y participación (Ordenado por Líneas Estratégicas de los PE)

PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Línea 1. Espacios para el aprendizaje: para adaptar las instalaciones, los servicios y el equipamiento, de manera que permitan el trabajo en grupo con un fuerte apoyo de las TIC.

Línea 2. Hacia una gestión excelente ya que la mejora de la organización y los procesos nos conducirán a la optimización de recursos y a la mejora de la calidad de los servicios.

Línea 3. Servicios orientados al usuario: colecciones suficientes, accesibles e integradas como apoyo al estudio y la investigación, y unos servicios visibles – presenciales y en línea – que faciliten la labor investigadora y apoyen la visibilidad de la investigación.

Línea 4. Nuevos roles, nuevas competencias que posibiliten un equipo humano acorde con el nuevo modelo de Biblioteca y capaz de dar respuesta a las actuales necesidades y expectativas de los usuarios.

Línea 5. Alianzas para progresar: alianzas internas y externas que faciliten la cooperación y contribuyan tanto a la mejora de los servicios como a la rentabilización de las inversiones.

PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020 (PE2020)

PROCESO DE DESARROLLO

PARTICIPACIÓN

- Grupo de Coordinación. Formado por:

- Julia Mensaque, Directora de la Biblioteca y Responsable del PE2020
- Rosario Gil, Jefe de Servicio de Planificación y Proyectos, Coordinadora del PE2020
- Victoria Tejada, Jefe de Servicio de Gestión de la Colección
- Victoria Puy, Jefe de Servicio de Recursos de Información
- Mercedes Aguilar, Jefe de Sección. Biblioteca del Área de Ingeniería
- M^a Dolores Rodríguez Brito, Jefe de Sección. Biblioteca del Área de Comunicación
- Juan Antonio Barrera, Jefe de Sección. Biblioteca del Área de Ciencias de la Educación

- 6 Grupos de Tendencias (25 personas).

Cuyo objetivo es explorar líneas de futuro, y elaborar informes de entorno de las principales áreas de interés de las bibliotecas universitarias.

- Personal de la BUS, profesorado, investigadores y estudiantes de la US. Finalmente todo el personal de la BUS colabora en el proceso aportando sus opiniones y comentarios a través de la herramienta *Delibera*. Asimismo, el profesorado, investigadores y estudiantes de la US, a través de Encuestas o Grupos focales, contribuye en esta fase.

- Grupo de Redacción, formado por la Dirección y la Coordinadora del PE, así como la de Comunicación de la BUS, le da la forma final, y ésta última elabora un *Plan de Comunicación del PE2020*. Plan desplegado por todos los miembros que han intervenido más estrechamente en su coordinación y por los Responsables de las Bibliotecas de Área.

CRONOGRAMA DE ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020

Fase	Tareas	Notas	Fecha	Responsable
1	Presentación al Comité Dirección	Presentación de la metodología y plan de trabajo. Formación del Grupo de Elaboración del PE	28 abr.	Dirección
2	Formación del Grupo de Coordinación del PE	Su función será definir el marco de referencia y hacer el seguimiento. Constituido por Dirección. Responsable PE, 2 Jefes de Servicio, 3 Jefes Sección Bibliotecas de Área y un asesor de RRL HH.		Dirección
3	Formación de Grupos de Tendencias	Se forman 6 Grupos, de 3 o 4 personas y liderados por una persona del Grupo de Coordinación del PE, con el objetivo de analizar las tendencias de las Bibliotecas	11 may.	Grupo de Coordinación PE
4	Elaboración de informes de tendencias	Informes: Espacios y equipamiento; Apoyo a la Investigación; Apoyo a la Docencia y el Aprendizaje; Acceso a la Información; Calidad, Organización y Personal; Comunicación, Marketing, Alianzas y Sociedad.	12 may. 19 jun.	Grupo de Coordinación PE y Grupos de Tendencias
5	Identificación de escenarios de futuro de las bibliotecas universitarias y análisis de la situación interna	Elaboración marco de referencia para análisis interno y externo, informes de tendencias e identificación de los Factores Clave del Éxito (FCE) • Análisis interno: CMI de la BUS, análisis encuesta de satisfacción de usuarios 2014, grupos focales de profesorado, estudiantes. • Análisis externo: PE de otras Bibliotecas, memorias estructuradas	20 jun. – 12 jul.	Grupo de Coordinación PE y Grupos de Tendencias
6	Redacción Matriz DAFO	DAFO basado en todo el material de la fase 4. Priorización basada en la elaboración de matrices de análisis de impacto (oportunidades y amenazas) y matrices pareadas (fortalezas y debilidades) para la identificación de factores críticos de éxito	13 jul. – 14 oct.	Grupo de Coordinación PE y Grupos de Tendencias
7	Elaboración 1 ^{er} borrador Plan	Identificación de objetivos y diseño de estrategias. Adjudicación de procesos. Definición de indicadores	15 oct. – 11 nov.	Grupo de Coordinación PE
8	Deliberación y consenso miembros de la BUS	Deliberación en la intranet mediante <i>Delibera</i> , a partir de las propuestas de la fase 7. Participan todos los miembros de la BUS coordinados por los Responsables de Bibliotecas o Jefes de Sección en Servicios Centrales	13–20 nov.	Resp. Bibliotecas Área y Secciones con sus equipos
9	Elaboración 2 ^o borrador Plan	Incorporación de las propuestas formuladas en la fase anterior	23 nov. – 14 dic.	Grupo de Coordinación PE
10	Presentación al personal del 2 ^o borrador del PE en las VII Jornadas de Buenas Prácticas	Descripción sucinta de los ejes del PE y de los principales objetivos estratégicos presentada por primera vez al personal de la BUS	16 dic.	Coordinadora PE
11	Redacción PE2020		Ene.–Feb.	Grupo de Redacción PE
12	Elaboración de Plan de Comunicación	Edición, comunicación y difusión del Plan Estratégico 2020	Feb.	Grupo de Redacción y Resp. Comunicación BUS
13	Presentación y aprobación del Plan por los órganos de gobierno de la US	Presentación al Director de RRL HH, Vicerrector de Investigación y a la Comisión de Biblioteca para su aprobación	Mar.	Dirección
14	Desarrollo del Plan de Comunicación	Establecimiento de acciones concretas para la comunicación interna y externa a todos los grupos de interés	Mar.	Resp. Com. BUS + Grupo de Coordinación PE + Resp. Bcas Área
15	Evaluación y seguimiento.	Implantación y despliegue de objetivos operacionales en <i>Dotproyect</i> . Seguimiento de evolución (semestral) y de cumplimiento (anual). Revisión. Evaluación final	2016–2020	Dirección + Coordinadora PE

RESUMEN DE CONTENIDO Y DESPLIEGUE PE2020	
LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº OBJETIVOS OPERACIONALES (2017)
Línea 1. Espacios e infraestructuras de calidad	
1.1 Promover y crear nuevos espacios de acuerdo al modelo CRAI	37
1.2 Adaptar espacios a nuevas demandas y servicios	
1.3 Implementar la infraestructura tecnológica potenciando el autoservicio y el aprendizaje presencial y virtual	
1.4 Desarrollar nuevas aplicaciones y actualizar las existentes para crear servicios innovadores	
Línea 2. Gestión ágil de la Colección	
2.1 Desarrollar programas de adquisición y evaluación de la colección	47
2.2 Mejorar y desarrollar herramientas de análisis y recuperación de la colección	
2.3 Promover políticas de difusión de la colección y garantizar la preservación de los contenidos digitales y de formatos con especial riesgo de obsolescencia	
Línea 3. Soporte a la docencia y al aprendizaje virtual y presencial	
3.1 Apoyar al estudiante en su proceso de formación integral	27
3.2 Avanzar en un modelo mixto, presencial y virtual, de enseñanza/aprendizaje	
3.3 Personalizar y crear servicios de aprendizaje según las necesidades de los usuarios	
Línea 4. Apoyo a la investigación y a la comunicación académica	
4.1 Apoyar al PDI, doctorando y grupos de investigación en todo el proceso de la investigación	44
4.2 Potenciar el Acceso Abierto, la recogida y visibilidad de la producción científica de la US	
4.3 Avanzar en la evaluación de la producción científica de la US	
4.4 Ofrecer apoyo en propiedad intelectual y protección de datos	
Línea 5. Gestión Excelente con personas comprometidas	
5.1 Avanzar hacia la excelencia en la gestión según el modelo EFQM	23
5.2 Mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión de las personas	
5.3 Potenciar la comunicación interna	
Línea 6. Comunicación eficaz, alianzas y compromiso con la sociedad	
6.1 Lograr una comunicación eficaz con los usuarios	31
6.2 Impulsar las redes y alianzas para mejorar los servicios	
6.3 Promover la interacción social y la sostenibilidad universitaria	
TOTAL OBJETIVOS OPERACIONALES DESPLEGADOS EN 2017	209

Figura A.8 Líneas estratégicas del PE 2012-2015 (anterior) y proceso de desarrollo y Plan Estratégico 2016 - 2020

CRAI.- CARACTERÍSTICAS ORIENTADAS A LOS USUARIOS	
Servicio	Detalle
Colección	Más de 93.000 monografías impresas, y 9000 materiales audiovisuales.
Espacios	6.956 m2 distribuidos en cinco plantas con 800 plazas de lectura, Área para la colección de monografías, DVDs..., Hemeroteca, Áreas de reprografía, 20 salas de trabajo en grupo y cabinas individuales, Áreas de aprendizaje y lectura, Áreas de estudio en silencio, Zona de trabajo TIC, Sala multimedia, Seminarios multifunción, Aulas de aprendizaje TIC, Aulas de docencia TIC, Sala de videoconferencia/Aula de docencia avanzada, Entorno de trabajo colaborativo AccessGrid, y Zona de Exposiciones y Actividades
Equipos	Buzón de autodevolución, Autoservicio de reprografía, Autopréstamo y autodevolución, Equipamiento tecnológico/informático disponible para préstamo, Equipamiento tecnológico/informático en salas, Equipamiento tecnológico en los espacios TIC
Atención IT personalizada	Unidad de Atención TIC.
Autoservicios	Autopréstamo, Autoservicio de reprografía, Buzón de Autodevolución 24h.
Reserva online de espacios	Reserva de salas de trabajo en grupo, Reserva de laboratorio multimedia, Reserva de seminarios, Reserva de sala de videoconferencia y docencia avanzada, Reserva de aulas de aprendizaje TIC, Reserva de aulas TIC.
Solicitudes	Sugerencias de compra, Solicitud de préstamo interbibliotecario, Solicitud de nuevo curso, Pregunte al bibliotecario: chat y en línea, Solicitud de documentos en Depósito, Quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias.
Varios	Agenda de Actividades: exposiciones y divulgación científica, Calendario de formación, Préstamo de taquillas, Bibliografía recomendada, Consultas y trámites electrónicos de la BUS.

Figura A.9 CRAI.- Características orientadas a los usuarios

INNOVACIONES MÁS IMPORTANTES DE LA BUS		
Área	Innovación	Participación GI Externos
Estructura de la BUS	Encuesta Satisfacción Personal	-
	ICASUS, para la gestión del MP e indicadores, CM y 200 datos BUS desde 2008	X
	RRHH: nuevos perfiles, competencias, estructuras organizativas, cargas de trabajo	X
	Cursos de formación del personal.	X
	Carta de Servicios. Plan Estratégico y gestión operativa con DotProject, gestor de proyectos	-
Servicios	Turnitin, Programa antiplagio	X
	Préstamo de libros electrónicos con plataforma PRESTO enmarcado en el proyecto de intercambio científico CRUE/REBIUN y UNE. Permite una gran mejora en la accesibilidad de títulos de difícil difusión.	X
	Campañas de silencio en tiempo de exámenes con el objetivo de reducir el nivel de ruido en las Salas	-
	Biblioteca digital >81% inversiones. Digitalización Fondo Antiguo	X
	Estudios bibliométricos	-
	Préstamo intercampus; Préstamo CBUA	X
	Apoyo Investigación: ORCID; desarrollo IdUS, Depósito Investigación US; formación y asesoramiento en acreditaciones y sexenios, promoción publicación científica. Asesoría derechos de autor y PI, evidencias calidad Revistas US, Portal de Apoyo al Investigador, Gestor bibliográfico Mendeley.	X
	Adaptación Portal Fondos Digitalizados. 5 Chats Referencia Virtual	-
	Servicios a discapacitados motores y visuales. Redes sociales (Facebook, Twitter, Blogs, Flickr...)	-
	Apoyo Docencia: Formación integrada CI en el 74% estudios US, 76 Guías por Materias con LibGuides, Apoyo virtual a la asignatura TFG, (no tiene carga docente)	-
	Ampliación de los horarios de una Biblioteca por campus en tiempo de exámenes. Apertura en sábados.	-
	Selección y adquisición del material impreso y audiovisual (2017)	-
	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la Colección de apoyo al aprendizaje y auto-aprendizaje. NovaBUS, aplicación para difundir de forma conjunta las nuevas adquisiciones en formato impreso y electrónico. Fruto de la colaboración de la Sección de Normalización y Proceso y la Biblioteca de Educación, se encuentra en fase de implementación en otras Bibliotecas de Área. Redistribución de 15.000 documentos de la colección de fondo moderno ubicada en la antigua sede de la Biblioteca Rector Machado a las distintas Bibliotecas de Área 	X
		-
	Sistemas y aplicaciones	Nueva IntraBus
Desarrollo Puntos de Información con pantallas táctiles		-
DataCOM (Gestión de la Comunicación)		-
Nuevo portal web (diseño responsive, W3C)		-
Adaptación OMEKA (2016) y OMEKA S (2017) para ExpoBUS (Espacio de Exposiciones virtuales)		X
Plataforma de Descubrimiento: FAMA+		X
Configuración de DRUPAL para la nueva web de la Biblioteca.		X
Instalación y adaptación a DSpace para idUS		X
Innovación tecnológica: RFID en 8 Bibliotecas		-
Pantallas informativas gestionadas con OCULUS		-
SIERRA como SIGB		X
Implementación del programa ICA-AtoM para el archivo.		X
Desarrollo y puesta en marcha de EMBUS (Encabezamientos Materia BUS)		X
Migración a servidores virtuales: GTBIB, XIMDEX...		X
Creación Interfaz web Bibliografía recomendada		-
Creación Aplicación para la reserva de Salas de Trabajo en Grupo		-
2017/2018: 5 nuevas aplicaciones: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de revistas en depósito, <i>FormaBUS</i> Disponibilidad de portátiles por campus <i>Intercanje</i>, para la gestión del canje <i>NovaBUS</i> 		X
Sistema Integrado		
Gestión de la Biblioteca. Nueva plataforma de servicios de Bibliotecas ALMA y la interfaz de descubrimiento PRIMO: análisis, comparativa, evaluación y decisión en 2017, implantación en 2018. Sustituyen a los actuales SIERRA y ENCORE.	X	
Sustitución del sistema de gestión de acceso web a los recursos electrónicos suscritos a DeBiblio. Puesto en funcionamiento en la BUS en noviembre del 2017; concluirá su configuración en abril del 2019.	X	
Infraestructuras		
Taller de Restauración , (subvención Fondos FEDER), es por su equipamiento uno de los mejor dotados en Andalucía. Máquina reintegradora de pulpa, equipo de desinsectación, de desacidificación, deshumidificación, prensas, guillotinas, secaderos, baños y un largo etc., van a permitir, en los próximos años,	X	

la realización <i>in situ</i> de trabajos de conservación y restauración, y lo que es más interesante, establecer acuerdos de colaboración con departamentos del grado de Restauración de Bienes Culturales.	
Taller Digitalización	-
NNTT: + PCs (aumento del nº de ordenadores por estudiante); nuevos servicios (préstamo portátiles, préstamo tablets...)	-
Modelo CRAI (CRAI Ulloa); Biblioteca R. Machado y Núñez; espacios promueven el aprendizaje (Information Commons)	X
Adaptación de edificios y espacios: remodelación de bibliotecas; creación espacios diferenciados (puestos en salas trabajo en grupo) o salas multifunción o silencio.	X
Incremento del número de puestos de lectura conectados a la red eléctrica	
Ampliación de la colección de libre acceso (metros lineales de estanterías libre acceso)	
Autoservicio (14 máquinas de Autopréstamo en 8 bibliotecas con tecnología RFID, 4 buzones de devolución);	
Nuevo equipamiento: 156 equipos nuevos en 2017	
Puntos de reprografía sostenibles	X
Plan de Gestión Ambiental	-
Mejoras en señalización de espacios	X
Apertura de la nueva Biblioteca Rector Machado en 2017; mejoran sensiblemente muchas magnitudes e indicadores en cuanto a espacios y equipamiento. Por ejemplo, incremento de la superficie total: de los 3.395 m2 de la antigua Biblioteca pasamos a unos 5.690 m2, ganando 2.295 m2 para nuestros usuarios.	X
Seguridad. Doble cortafuegos perimetral para toda la Biblioteca de la US (2017)	-
Nuevo taller de reparaciones (2017, Biblioteca Rector Machado).	-
Campañas de sensibilización medioambiental " <i>Mantengamos limpias las mesas de la Biblioteca</i> "	-

Figura A.10 Innovaciones más importantes de la BUS. Se indica en los que ha habido participación de GI externos

SATISFACCIÓN DE CLIENTES: RESULTADOS COMPLETOS									
Nº	ÍTEM	2008	2009	2010/11	2012/13	2014/15	2016/17	Tendencia	
								2014/15- 2016/17	2012/13- 2016/17
1	El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	6,73	6,88	7,42	8,06	8,16	8,31	↑	↑
2	El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	6,71	6,83	7,31	8,14	8,21	8,34	↑	↑
3	El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades					7,96	8,01	↑	
4	Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	5,73	5,88	6,44	7,17	7,36	7,43	↑	
5	Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	4,98	5,18	5,4	6,26	6,95	7,06	↑	↑
6	La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación					7,54	7,6	↑	
7	El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	6,44	6,62	6,76	7,21	7,04	7,24	↑	↑
8	Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	6,42	6,58	6,7	7,56	7,65	7,93	↑	↑
9	Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	6,02	6,19	7,01	7,51	7,25	7,61	↑	↑
10	Los recursos de infor. elect. (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	6,15	6,28	6,48	7,59	7,73	7,8	↑	↑
11	Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	6,48	6,75	6,88	7,38	7,57	7,63	↑	↑
12	El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	6,66	6,79	7,38	7,75	7,8	7,82	↑	↑
13	La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	6,66	6,74	6,8	7,59	7,65	7,89	↑	↑
14	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO.... Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)			6,5	7,45	7,54	7,79	↑	↑
15	El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado			7,39	7,92	7,95	8,06	↑	↑
16	El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil					7,85	7,92	↑	
17	Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la BUS			6,22	7,11	7,01	7,32	↑	↑
18	La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles			6,64	7,46	7,62	7,69	↑	↑
19	La biblioteca contribuye a mi progreso académico	6,99	7,07	7,47	7,86	7,97	8,08	↑	↑
20	Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	6,95	7,01	7,34	7,91	7,98	8,1	↑	↑
21	El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio					8	8	→	
22	Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?				7,76	7,94	8,06	↑	↑
23	Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable				7,11	7,77	7,63	↓	↑

Figura A.11 Satisfacción de clientes: Resultados completos (escala 1-9). Segmentación disponible.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: COMPARATIVAS									
BUS	Global BUS	Global Bca. C	Grados BUS	Grados Bca. C	3er. Ciclo BUS	3er. Ciclo Bca. C	PDI BUS	PDI Bca. C	Biblioteca C
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,31	8,06	8,19	8,04	8,05	7,76	8,65	8,39	Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,34	7,69	8,15	7,57	8,09	7,46	8,76	8,37	Af 3: El personal es siempre amable.
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7,43	7,67	7,20	7,68	7,18	7,4	7,89	7,95	Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.
Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	7,06	7,52	7,06	7,52	OJO! No se pregunta a 3er ciclo y PDI	7,28	OJO! No se pregunta a 3er ciclo y PDI	7,86	Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,24	7,03	7,24	6,99	OJO! No se pregunta a 3er ciclo y PDI	6,78	OJO! No se pregunta a 3er ciclo y PDI	7,73	Ci 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,93	7,51	8,01	7,52	7,57	7,41	8,15	7,99	Ci 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo. OJO! No se pregunta a PDI
Las revistas son las necesarias para mi trabajo	7,61	7,68	7,54	7,79	7,28	7,22	7,88	8,17	Ci 8: Las revista en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,80	7,5	7,76	7,56	7,43	7,41	8,13	8,06	Ci 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,63	7,36	7,60	7,30	7,24	6,99	7,96	7,87	Ci 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.
El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,82	7,74	7,73	7,68	7,62	7,4	8,07	8,2	Ci 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

Figura A.12 Comparativa resultados encuesta de satisfacción Biblioteca Universidad de Sevilla 2016-2017 vs. Biblioteca C 2017 (escala 1-9)

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL: RESULTADOS COMPLETOS										
CRITERIO EFQM	Nº	ÍTEM	2007	2008	2010	2011	2015	2016	Diferencia 2016-2015	Tendencia
1. LIDERAZGO	1	La Dirección de la Biblioteca informa sobre los proyectos y estrategias de la BUS	3,35	3,22	NP	NP	3,75	4,04	0,29	
	2	La Dirección de la Biblioteca apoya actuaciones encaminadas a mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios	NP	NP	NP	NP	3,73	3,86	0,13	
	3	Tu jefe inmediato apoya acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en los procesos	NP	NP	2,66	2,95	3,98	4,22	0,24	
	4	Tu jefe inmediato genera un clima de comunicación y de crítica constructiva	NP	NP	3,00	3,45	3,80	4,1	0,3	
	5	Tu jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con el trabajo y contribuye a satisfacerlas	NP	NP	NP	NP	3,65	4,09	0,44	
	6	Tu jefe inmediato informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno	NP	NP	NP	NP	3,91	4,24	0,33	
	7	Tu jefe inmediato anima a solucionar los problemas de manera autónoma y a generar nuevas propuestas	NP	NP	3,18	3,45	3,80	4,13	0,33	
		TOTAL MEDIA LIDERAZGO	3,35	3,22	2,95	3,28	3,80	4,1	0,29	
2. ESTRATEGIA	8	Conoces y comprendes la misión, visión y valores de la Biblioteca	NP	4,10	3,55	3,90	4,37	4,39	0,02	
	9	¿Consideras que las actuaciones de la Biblioteca están alineadas con sus valores (orientación al cliente, compromiso con la calidad, medioambiente, etc.)?	NP	NP	NP	NP	3,92	4,13	0,21	
	10	Grado de satisfacción con la información que recibes de los proyectos de la BUS.	NP	NP	NP	NP	3,54	3,98	0,44	
	11	Grado de definición de los objetivos a alcanzar en tu área de trabajo	3,19	3,47	2,55	2,95	3,63	4,08	0,45	
	12	Se hace un seguimiento sobre los proyectos relacionados con tu puesto y te informan sobre el progreso de los mismos	NP	NP	NP	NP	3,47	3,93	0,46	
	13	Se hace un seguimiento y se informa de los indicadores y su impacto sobre la calidad de los servicios	NP	NP	NP	NP	3,50	3,93	0,43	
		TOTAL MEDIA ESTRATEGIA	3,19	3,79	3,05	3,43	3,74	4,07	0,34	
3. PERSONAS	14	Grado de satisfacción con el ambiente de trabajo de la Biblioteca	NP	NP	2,90	3,00	3,67	3,99	0,32	
	15	Grado en que conoces las funciones y responsabilidades que conlleva tu puesto de trabajo	3,22	3,23	3,52	3,88	4,44	4,32	-0,12	
	16	Se delegan eficazmente funciones por parte de tus responsables	3,06	3,08	NP	NP	3,69	3,99	0,3	
	17	Estás satisfecho con el reparto del trabajo entre todo el personal de la biblioteca	2,75	2,61	2,14	2,39	3,09	3,5	0,41	
	18	Grado de satisfacción con el trabajo en equipo	3,05	3,08	2,50	2,89	3,53	3,8	0,27	
	19	Existe un clima que permite realizar sugerencias y manifestar opiniones sobre cómo llevar a cabo tus funciones	3,16	3,07	2,90	3,00	3,65	4,08	0,43	
	20	Grado de satisfacción con la formación que recibes para hacer tu trabajo y desarrollarte personalmente	3,73	3,65	4,06	4,03	3,34	4,38	1,04	
	21	El Plan de formación de la BUS tiene en cuenta las necesidades del personal	3,09	2,91	3,10	3,36	2,90	3,34	0,44	
	22	Recibes información de los resultados de tu trabajo	2,90	2,95	NP	NP	3,36	4,15	0,79	
	23	Participas en las decisiones que afectan a las funciones de tu puesto de trabajo	NP	NP	NP	NP	3,13	3,84	0,71	
	24	La información que necesitas para realizar tu trabajo está disponible siempre	3,43	3,40	NP	NP	3,74	4,11	0,37	
	25	Grado de satisfacción con la información que recibes sobre los asuntos que, como personal de la Biblioteca, pueden interesarte	NP	NP	NP	NP	3,36	3,82	0,46	
26	Grado de satisfacción con el sistema de reconocimiento existente por el trabajo desarrollado	2,48	2,82	NP	NP	3,09	3,39	0,3		
		TOTAL MEDIA PERSONAS	3,09	3,08	3,02	3,22	3,46	3,9	0,44	
4. RECURSOS	27	Grado de satisfacción con los medios disponibles para desarrollar tu trabajo adecuadamente (mobiliario, ordenador, material de oficina, programas...)	3,57	3,45	3,08	3,56	3,66	3,39	-0,27	
	28	Grado de adecuación de la Biblioteca al Plan de Riesgos Laborales de la US	NP	NP	NP	NP	3,35	3,54	0,19	
	29	Consideras que en la Biblioteca se desarrollan actitudes y valores relacionados con el medio ambiente?	NP	NP	NP	NP	3,41	3,65	0,24	
		TOTAL MEDIA RECURSOS	3,57	3,45	3,08	3,56	3,47	3,53	0,06	
5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	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	NP	NP	NP	NP	3,94	4,18	0,24	
	31	Los procesos clave de mi puesto de trabajo están descritos correctamente	NP	NP	NP	NP	3,56	3,84	0,28	
	32	Grado de satisfacción con la formación e información recibida cuando se implanta una nueva aplicación que modifica el proceso de tu trabajo	NP	NP	NP	NP	3,38	3,79	0,41	
	33	En que grado la BUS promueve la creatividad del personal para la mejora e innovación de los procesos y de los servicios	NP	NP	NP	NP	3,00	3,76	0,76	
	34	Grado de satisfacción con la coordinación entre diferentes secciones o unidades que intervienen en los mismos procesos.	2,82	2,93	NP	NP	3,13	3,69	0,56	
	35	Grado de satisfacción con la información que recibes para llevar a cabo tu trabajo	3,36	3,28	NP	NP	3,54	4,26	0,72	
36	Asistes a reuniones periódicas de coordinación	NP	NP	NP	NP	3,08	3,84	0,76		
		TOTAL MEDIA PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3,09	3,11	NP	NP	3,38	3,91	0,53	
GLOBAL	37	En general me siento motivado, implicado y satisfecho con mi trabajo	3,20	3,02	2,88	3,32	3,70	4,06	0,36	

Figura A.13 Satisfacción del Personal: Resultados completos (escala 1-5)

PERSONAL: ACTUACIONES EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN		
Ámbito	Actuación	Año
Planificación	Propuesta de Reestructuración y Promoción RPT BUS 16-18	2015
	Medición de cargas de trabajo Proyecto MIDE (impulsado por RRHH la Biblioteca lo ha incluido en el Plan de acción 2016 del PE 2016/2020)	2014
	14 nuevos perfiles profesionales del personal de la BUS	
	RPT 14 y 15 Personal BUS	2013
	Organigrama Funcional y Competencial del personal del CRAI Ulloa	2012
	Incorporación de nuevos Ayudantes desde el colectivo Técnico Especialista de Bibliotecas y Auxiliares Administrativos	
Selección	Realización de pruebas de acceso para: <ul style="list-style-type: none"> o 5 Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos o 2 Encargados de Equipo TEB o 15 TEB o Bolsa de Trabajo de Ayudantes, 9 TEB 	2012 2014 2014 2014
	Concurso de méritos de 20 plazas, n29, n27, n25 y n23 <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Biblioteca • Jefe de Servicio Gestión de la Colección. • 6 Jefaturas de Sección (Biblioteca de Derecho y CC. del Trabajo, Humanidades, CRAI Ulloa, Sección de Apoyo al Aprendizaje). • 3 Responsables de Bibliotecas (Filosofía y Psicología, Bellas Artes, Económicas y Empresariales). • 6 Responsables de Procesos y Servicios en Bibliotecas de Área (Comunicación, 2 Humanidades, 2 Arquitectura, Centros de la Salud). • 3 Responsables de Procesos y Servicios en Biblioteca Universitaria (Apoyo a la Investigación, Apoyo a la Docencia y Adquisiciones). 	2013 2013 2013-2015 2013-2015 2013-2015 2013-2015
	Concurso de méritos de 6 plazas n25, n23, n22 y n20 <ul style="list-style-type: none"> • 2 Responsables Procesos y Servicios (Biblioteca Centros de la Salud y Biblioteca Ingeniería). • 2 Ayudantes Biblioteca (Biblioteca de Psicología/Filosofía, Biblioteca de Ingeniería (turno de tarde) • 2 Gestor nivel 20 (Biblioteca Universitaria y CRAI Antonio de Ulloa). 	2016
	Procedimiento horizontal: Evaluación y Reconocimiento de Competencias. Funcionarios Responsables Biblioteca de Área Procedimiento horizontal de promoción profesional (en el propio entorno de trabajo y sin movilidad) basado en la evaluación y reconocimiento de competencias adquiridas por el personal de administración y servicios de la Universidad de Sevilla: Funcionarios Responsables Biblioteca de Área.	2017/2018
	Concurso Comisión de Servicios/provisión temporal de un puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • 1 Responsable de Biblioteca (Matemáticas) • 1 Responsable de Procesos y Servicios (Biblioteca Universitaria) • 1 Responsable de Procesos y Servicios (Biblioteca Universitaria) • 1 Responsable de Biblioteca. (Ingeniería Agronómica) • 1 Responsable de Procesos y Servicios (Biblioteca Educación) • 1 Jefe de Sección (Biblioteca de Arquitectura) • 1 Responsable de Procesos y Servicios CRAI Antonio de Ulloa (Apoyo a la Docencia e Investigación) 	2017/2018
Convocatoria de pruebas selectivas de acceso libre para el ingreso en la Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos	2018	
Complemento de calidad y productividad.	2008	
Plan de promoción horizontal de los Técnicos Especialistas de Bibliotecas (101 efectivos)	2014	
Plan de promoción del personal Ayudantes (7 efectivos)	2014	
Movilidad	Movilidad en el puesto de trabajo (28 efectivos) y estancias externas del personal (5 efectivos en programas Erasmus Staff Training y Tempus IV ICAEN)	2013
Equidad	Atención de necesidades concretas por causas puntuales: Adaptación de mostradores, sillones ergonómicos, conciliación de la vida familiar y personal, flexibilidad horaria	2016-2017

Figura A.14 Personal: actuaciones en planificación y gestión del personal

FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA BUS

Plan de Formación en Competencias Específicas 2016-17

El Plan Estratégico de la Biblioteca 2020 cuenta con cinco líneas estratégicas; en la línea número 5 "Gestión excelente con personas comprometidas" y en el marco del objetivo estratégico 5.2. "Mejorar la eficacia y eficiencia de las personas", se encuentra el objetivo operacional Diseñar el Plan de Formación del Personal basado en las actuales competencias profesionales.

La formación permanente del personal de la biblioteca es un objetivo prioritario de la Dirección de la BUS, que siempre ha contado con el apoyo del Área de Desarrollo del Personal, en su Servicio de Formación y Desarrollo del PAS, ofreciendo un programa de formación continuo y en continua mejora para el desarrollo profesional. Por otro lado, la planificación da respuesta a los resultados de la Encuesta de detección de necesidades de formación 2016 de la que se ha realizado un Informe completo y extraído algunas conclusiones, así como a la opinión del personal sobre las acciones formativas necesarias recogidas a través de los responsables de las bibliotecas. Con todos estos datos se ha redactado este Plan de Formación 2016-2017, siendo uno de los aspectos más demandados por el personal de la BUS el que los cursos se realicen de forma eminentemente práctica. Los cursos y talleres previstos, que implican directamente al personal bibliotecario de la US, repercuten directamente en los integrantes de la comunidad universitaria a los que ofrecemos servicios. Por otro lado nos facilitará el camino hacia la consecución de nuestros objetivos. Se pretende que este Plan sea flexible, riguroso, práctico y contemple todos los aspectos de la formación, plantee actividades concretas para cada año y esté en consonancia con otras mejoras estratégicas de la Biblioteca. Entre los criterios aplicados para la priorización se optó por la aplicabilidad inmediata de los contenidos o los recursos económicos disponibles.

Plan de Formación Anual de la BUS 2017

- Calidad en la atención e información al usuario
- Estilos de liderazgo y habilidades del líder
- formaBUS. Programa de gestión de las actividades de formación de la BUS
- Gestión de datos de investigación
- Gestión de datos procedentes del SIGB SIERRA. Avanzado
- INDESIGN: diseño y maquetación de publicaciones
- Inteligencia emocional en la Biblioteca
- Recursos Educativos en Abierto (REA)
- X Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento.

Formación organizada por entidades externas

- Buenas prácticas en el uso académico de la propiedad intelectual
- Seminario de Bibliometría
- Crear contenidos de calidad/Academia de Creadores de Youtube
- Catalogación con RDA/Universitat Illes Balears
- Formación presencial en CAB Abstracts y Food Science and Technological abstracts/Wolters Kluwer
- El valor de las patentes en la vida universitaria
- Novedades en la Web of Science (JCR y ESI)
- Nivel Básico- Unificación de firmas de autores, solicitar una corrección de artículo y firma de organizaciones
- Sign in- La evaluación de revistas con métricos en Journal Citation Reports (nueva versión)
- MDPI y la Publicación en abierto
- Cómo preparar con éxito la solicitud de sexenios de investigación
- CNEAI
- Información Económica y Financiera: Fuentes de Información Nacionales e Internacionales
- Estadística aplicada con SPSS nivel I y II
- Formación sobre unificación de perfiles de autor
- Recursos de Agronomía y Nutrición
- Scopus – Nivel avanzado
- Identificar lo más citado de WOS con essential Science
- Operador IDUS
- Plan de Formación de Usuarios de la BUS. Informe 2016-2017
- Oculus
- Operador Dialnet

Plan de Formación Anual de la BUS 2016

- Curso básico de informática para TAB/TEB de Biblioteca
- De las CI2, a las competencias digitales. El marco DIGCOMP
- Gestión de contenidos en Idus
- Gestión de revistas científicas con Open Journal System
- integración de acciones de marketing relacional en el Plan Estratégico de la BUS.
- Modelo EFQM en la BUS: liderazgo, participación y búsqueda de excelencia.
- Nuevas tendencias en catalogación: RDA, LinkedData, Bibframe
- Sistema antiplagio como apoyo a la docencia
- Taller de evaluación de la BUS de acuerdo con el modelo EFQM
- Visibilidad científica y Almetrics
- Evaluación del Modelo EFQM de Excelencia en la BUS
- IX Jornadas de Buenas prácticas y gestión del conocimiento

Formación organizada por entidades externas

- Dspace 5
- Marketing Digital
- Curso Liderazgo y visión en Red
- El Rol del Bibliotecario Digital
- InCites: Cómo Evaluar la Producción Científica con datos de Incites (en español), Webinar
- La evaluación de revistas con métricos en Journal Citation Report Webinar
- SCOPUS – nivel avanzado
- Scival
- Dialnet
- Novedades en la Web of Science (JCR y ESI). Thomson Reuters
- Buscar la producción científica de los autores y la evaluación con métricos y citas. Thomson Reuters
- Nivel avanzado de la Web of Science. FECYT
- Libros en ProQuest
- Diseño corporativo. Mindly
- SCOPUS – nivel básico
- Nivel básico de la Web of Science
- Bibliometría y Evaluación de la Ciencia: indicadores, fuentes e informes
- Jornada Formativa 28 de junio Ebook Central, OASIS y Estadísticas
- ProQuest
- Plan de Formación de Usuarios de la BUS. Informe 2016-2017
- InCites
- Formación Recursos Oxford
- SciFinder: Taller Práctico Avanzado
- Formación SABI

Plan de Formación de Becarios

- La Biblioteca de la Universidad de Sevilla
- El SIGB. Esquema general del programa Sierra. Los diferentes módulos de gestión
- Procesos: Proceso técnico, Dialnet: Programa Urraca
- Servicios: Atención al usuario, Préstamo, Pág. Web de la BBUS y de Humanidades
- Aplicaciones de gestión y control interno de la BUS
- Infraestructura tecnológica y aplicaciones informática existentes en la Biblioteca

Formación específica para becarios Fondo Antiguo

Además de los módulos anteriormente enumerados:

- Archivo Histórico Universitario
- Proyectos de digitalización de la Biblioteca

Formación específica para becarios Informática

Además de los módulos anteriormente enumerados:

- Servicio de atención a las incidencias informáticas
- Clonación de equipos de uso público de las distintas sedes de la Biblioteca Universitaria. REMBO y Open-GNSys.
- El Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla

Figura A.15 Plan de Formación del personal de la BUS

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA BUS: PRINCIPALES CANALES

Proceso y Plan de Comunicación de la BUS

- La BUS tiene definido el proceso de comunicación y elabora periódicamente un *Plan de Comunicación*, alineado con el PE de la BUS, que recoge objetivos de comunicación y acciones para mejorar el Proceso de Información y las habilidades comunicativas. El objetivo estratégico es "Potenciar la visibilidad de los servicios y mejorar la comunicación con los usuarios".
- La estrategia de comunicación de cada uno de los objetivos del *Plan*, ya sean campañas de alcance general o local, tiene en cuenta variables como: tipología de mensajes, grupos de interés, canales y medios de comunicación.
- Existe un seguimiento trimestral con indicadores de control e informes.
- Los Planes de Comunicación externa contienen campañas de comunicación planificadas anualmente: Estudio, TFG, StopPlagio, lecturas recomendadas. El *Plan de Marketing 2020*, ha significado el lanzamiento de 14 campañas de comunicación en 2017 y 18 campañas, hasta la fecha, en 2018.
- Toda la información sobre las campañas de ámbito general, las imágenes generadas y los informes, documentos y artes finales son almacenadas y pueden ser recuperadas mediante una base de datos elaborada in situ con Drupal *DataCOM: Las campañas se publican en la web de la Biblioteca:* <https://bib.us.es/conocenos/publicaciones/campanas>
- Anualmente, se elabora un informe de la Sección que recoge la información de esta actividad y se incorpora todos los años a la *Memoria Anual de la BUS* y *Memoria académica de la US*.

Principales canales de comunicación

Tipo de Canal	Canal y características	Canal Externo	Canal Interno	
Generales	Teléfono	X	X	
	Correo electrónico	X	X	
	Directorio del personal de todos los servicios y bibliotecas, donde está reflejado el responsable del mismo.	X	X	
	Perfil de la Biblioteca en las redes sociales	X	X	
Personal de la BUS	Buzón de sugerencias para que el personal comunique cualquier propuesta.			
	Listas de distribución normalizadas para comunicar a todo el personal las cuestiones más relevantes, Boletín del Bibliotecario, Mis grupos, Buzón de sugerencias		X	
	Reuniones Junta Técnica, Equipo de Dirección, reuniones periódicas de los responsables de los procesos y sus equipos, reuniones de los responsables de los procesos con los jefes de servicio.		X	
	Órganos colegiados. La organización de la BUS se articula a través de diversos órganos colegiados (Comité de Dirección, Junta Técnica, Comisión de Biblioteca), que sirven como organismos de comunicación y decisión, tanto dentro de la BUS como entre ésta y la Institución. En el Equipo de dirección y Junta Técnica se analiza la implementación y evolución de la estrategia de la Biblioteca			X
	Mis grupos: espacio compartido dentro de la Intranet para los Grupos de Trabajo		X	
	Reuniones de Trabajo		X	
Intranet de la Biblioteca (IntraBUS)	En 2005, se creó una Intranet para recoger la documentación de los distintos procesos y procedimientos de la BUS. Posteriormente, se utilizó también para compartir conocimiento. La nueva intranet, más social, con un diseño más atractivo y más fácil de actualizar, se puso en marcha en 2016 con el software Drupal. Durante 2017 se crearon las intranets de los centros y Mis grupos, un espacio compartido para los grupos de trabajo. Además, existen manuales de procedimiento especializados para cada uno de los procesos.		X	
	Documentación de apoyo a la comunicación interna: Plan de Comunicación Interna (realizado en 2018), Manual de Comunicación Interna, Manual de Acogida.		X	
	Documentación de apoyo a la comunicación externa: Manual de señalética , Manual de Identidad Corporativa , Twitter Biblioteca US: recomendaciones para su uso		X	
	Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento.	X	X	
	Presentaciones, comunicaciones y publicaciones del personal en entornos profesionales, con el fin de difundir el conocimiento y las buenas prácticas.	X	X	
	Compartir información técnica con colegas y expertos de otras universidades.		X	
	Boletín del Bibliotecario		X	
Infografía	Carteles de diversos contenidos, p. ej.: La BUS en cifras, Cómo tener reuniones eficaces, etc.	X	X	
idUS	IdUS. Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla	X		
FAMA	Catálogo FAMA, que integra el 100% de los recursos electrónicos e impresos.	X		
Portal Enseñanza	Portal de enseñanza virtual de la US	X	X	
DataCOM	<ul style="list-style-type: none"> • DataCOM es un gestor de campañas de comunicación DataCOM: gestor de campañas de comunicación. • Las campañas se publican en la web de la Biblioteca: https://bib.us.es/conocenos/publicaciones/campanas 	X	X	
OCULUS Pantallas informativas	OCULUS: Plataforma para la Gestión de Contenidos en las pantallas Informativas de la Biblioteca, con más de 15000 noticias creadas por el personal bibliotecario de las Bibliotecas y compartidas por el resto.	X	X	
Productos y Servicios	Promoción de productos y servicios utilizando distintas herramientas y canales de difusión: noticias web, BINUS, portal de investigación US, Revista US, noticias prensa local, canal OCULUS, POAT, Salón del estudiante, Plan de acogida de estudiantes de nuevo ingreso, Formación en Grado y servicios para egresados, videos divulgativos, listas de distribución (generales y específicas), segmentadas por ramas de conocimiento para investigadores, Boletín del investigador, enaras, carteles informativos, salvapantallas	X	X	

<p>WEB</p>	<p>La página web, principal elemento de difusión de nuestros servicios, se ha valorado como la mejor web institucional de la ciudad. Hemos recibido el Premio Web 2015 del ABC: mejor web institucional/servicio al ciudadano. Cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen actualizada y un diseño que facilita la navegación desde cualquier dispositivo. • Contenidos bien estructurados y con nuevas herramientas y servicios, adaptados a dispositivos móviles con un diseño adaptativo: Web y Guías BUS. • Un buscador único con una herramienta de búsqueda muy potente, FAMA, que integra todos los recursos accesibles por la BUS, en cualquier formato (digital, impreso, audiovisual, etc.), suscritos o de libre acceso; permitiendo la recuperación desde distintos niveles descriptivos (artículos, ponencias, capítulos de libros, libros, revistas, etc.). • Gestor de contenidos, Drupal, con él se gestiona la web. • 17 páginas web de las Bibliotecas de Área, homogéneas y especializadas en áreas temáticas con espacio propio para noticias. 	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>Redes Sociales</p>	<p>La BUS refuerza sus canales de comunicación tradicionales con una apuesta decidida por el uso de las redes sociales de las que somos pioneros, a través de las cuales comunica las novedades de sus servicios o campañas de concienciación no sólo de temas relacionados con la Biblioteca sino también de salud o medioambientales. Estas campañas tienen una amplia acogida entre nuestros clientes. Más información: véase la página: la BUS en los medios Manual de uso y estilo de redes sociales de la Universidad de Sevilla (2018) Aspectos emocionales en las redes sociales. Cómo crear comunidad desde la práctica. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios 111, 2016, 49-63 (Publicación). Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios 111, 2016, 49-63</p> <ul style="list-style-type: none"> • Twitter Biblioteca_US: recomendaciones para su uso (2013) 	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>Videos promocionales</p>	<p>Ejemplo: Vídeo editado en 2017: Bibliotecarios, becarios, profesores, alumnos, visitantes nos cuentan sus experiencias en la Biblioteca a través de este video promocional.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>Canales de comunicación institucional</p>	<p><i>Boletín interno de noticias de la US (BINUS)</i> Revista US Canal de TV de la US DIRCOM: noticias a la ciudad por medio de la prensa escrita o digital</p>	<p>X</p>	

“Tú pediste y la BUS hizo...”



Figura A.16 Comunicación interna y externa de la BUS: canales principales

SERVICIOS INTERNOS	
Área	Descripción del servicio
Representación del personal	Junta de Personal y Comité de Empresa. Órganos de representación del personal en los que se encuentran personas de la Biblioteca.
Servicios de la US	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Recursos Humanos • SADUS: Servicio de Actividades Deportivas • CICUS: Centro de Iniciativas culturales • Servicio de Prevención de Riesgos Laborales • SACU: Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria: Ofrece diversos servicios: apoyo a eventos, bolsa de alojamiento y vivienda, bolsa del libro usado, comedores universitarios y bonos comedor, conciliación vida personal y familiar y laboral, intercambios lingüísticos, SIBUS, préstamo de bicicletas... • SIC: Servicio de Informática y Comunicaciones
Promoción	Política de promoción interna y movilidad de Recursos Humanos. Complemento de Productividad para la Mejora y calidad de los servicios (CPMCS). Se incentiva al personal de la Biblioteca, como al resto del PAS de la Universidad, con un Complemento de productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios
Acogida	Manual de acogida del personal.
Conciliación	Conciliación Vida Personal, Familiar y Laboral, SACU: centros infantiles, ludoteca, respiro familiar.
Igualdad	Protocolo para la prevención, evaluación e intervención en las situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la US. II Plan de Igualdad de Género de la Universidad de Sevilla.
Prevención	Prevención de riesgos: entorno seguro y saludable para las personas Reconocimientos médicos. Cursos de salud laboral: tabaquismo, escuela de la espada... El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha elaborado un informe con Relación de los riesgos en el puesto de trabajo de Biblioteca y las medidas preventivas que se deben adoptar. Plan de detección de incendios del Servicio de Prevención en el que participa la BUS
Instalaciones	Documento marco sobre instalaciones: actualización de planimetría Mejora en los últimos años los espacios de trabajo interno en algunas bibliotecas. Equipo de limpieza de fondos bibliográficos
Acción Social	Área de Acción Social de la Dirección de Recursos Humanos gestiona ayudas educativas, asistenciales, de desarrollo y bienestar social. Convocatoria General de Acción Social

Figura A.17 Servicios internos

ESPACIOS Y SERVICIOS		
ESPACIOS	SERVICIOS	
 <p>Nuestro sueño es conectar información con personas, para que generen nuevas ideas que deriven en proyectos y conocimiento. Y ello en espacios flexibles, abiertos e inspiradores que brinden a los usuarios una nueva experiencia de lectura, estudio o investigación.</p> <p>Sin lugar a dudas uno de los hitos más destacados en 2017 para la Biblioteca, y por extensión para su Universidad, fue la inauguración de la nueva Biblioteca Rector Antonio Machado y Núñez, próxima a los Pabellones de México y Brasil en la Avenida de la Palmera.</p> <p>El Sr. Rector de la Universidad de Sevilla, Miguel Ángel Castro, presidió el 28 de marzo el acto de inauguración de la nueva Biblioteca, acto al que también acudieron el alcalde de la ciudad, Juan Espadas, y el consejero de Economía y Conocimiento, Antonio Ramírez de Arellano, así como otras personalidades académicas</p>	<p>Colección Fondo Antiguo y Archivo Histórico</p> <p>Especiales condiciones ambientales y de seguridad en depósitos compactos.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Colección: 1.217 manuscritos; 332 incunables; cerca de 70.000 impresos de los siglos XVI al XIX; Archivo Histórico 	
	<p>Diseñada para facilitar la labor de los investigadores. Entre otros servicios, una magnífica colección de referencia.</p>	<p>Sala de investigación</p>  <ul style="list-style-type: none"> • 2 lectores reproductores de microfilm • 1 escáner • Servicio de información, referencia y préstamo
	<p>Con nuevo equipamiento, tiene como fruto más valioso el <i>Portal de Fondos Digitalizados</i>, con 1.400.000 de imágenes.</p>	<p>Taller de Digitalización</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Reproducciones digitales • Portal de Fondos Digitalizados • Servicio de obtención de documentos
	<p>Dotado de un equipamiento de altísima especialización, realiza labores de restauración, afianzamiento y protección.</p>	<p>Taller de Restauración</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de alumnos de la Facultad de Bellas Artes de la US
	<p>Situado en el hall de entrada en planta baja, este espacio acoge exposiciones del Fondo Histórico de la Biblioteca.</p>	<p>Espacio Expositivo</p>  <ul style="list-style-type: none"> • ExpoBUS, exposiciones presenciales y virtuales de la Biblioteca
	<p>La Biblioteca cuenta con dos amplias Salas de Lectura sin colección</p>	<p>Salas de Lectura</p>  <ul style="list-style-type: none"> • 368 plazas • Wifi • Conexión eléctrica en las mesas

Figura A.18 Biblioteca del Rector Antonio Machado y Núñez

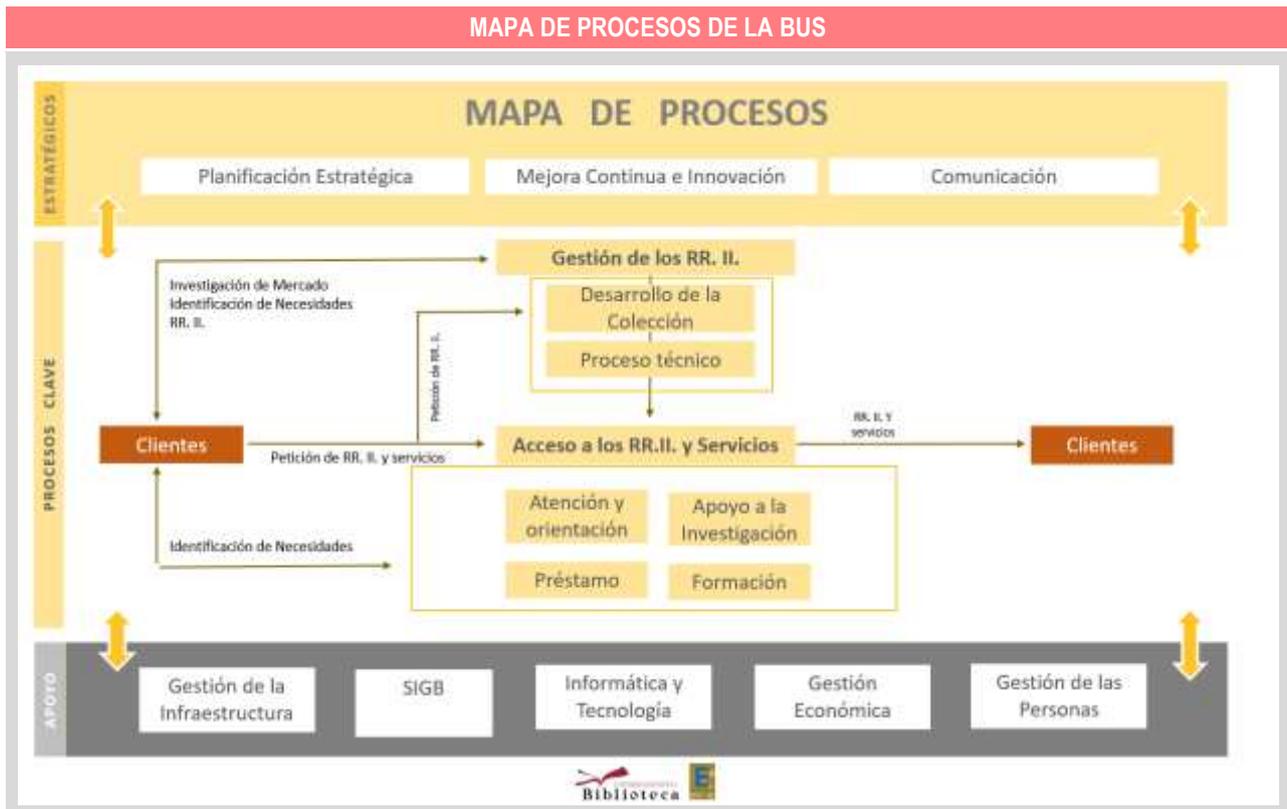


Figura A.19 Mapa de Procesos de la BUS

INVENTARIO DE PROCESOS DE LA BUS

La BUS tiene identificados y documentados 14 procesos (3 Estratégicos, 7 clave y 5 de apoyo), cuya evaluación se realiza a través de 469 indicadores y datos, accesibles desde el portal ICASUS.

Listado de Procesos y propietarios

Código	Proceso	Tipo de Proceso	Proceso madre	Propietario
UBUS-PE-COM	Comunicación	1-Estratégico	—	ROSARIO GIL GARCÍA
UBUS-PE-MEC	Mejora continua e Innovación	1-Estratégico	—	JULIA MENSAQUE URBANO
UBUS-PE-PLI	Planificación estratégica	1-Estratégico	—	JULIA MENSAQUE URBANO
UBUS-PC-AR	Apoyo a la Investigación	2-Operativo	—	ALMUDENA PASCUAL DEL POBIL VALDENEIRO
UBUS-PC-ATO	Atención y Orientación	2-Operativo	—	MARIA VICTORIA PUY MORENO
UBUS-PC-DCO	Desarrollo de la colección	2-Operativo	—	MARIA VICTORIA TEJADA ENRIQUEZ
UBUS-PC-FOR	Formación	2-Operativo	—	INMACULADA MUÑOZ MARTINEZ
UBUS-PC-PRE	Préstamo	2-Operativo	—	ALMUDENA ITURRI FRANCO
UBUS-PC-PTI	Proceso Técnico	2-Operativo	—	IGNACIO VALDÉCANTOS LORA-TAMAYO
UBUS-PA-GES	Gestión económica	3-Apoyo	—	INMACULADA CARRIZOSA ESQUIVEL
UBUS-PA-GEI	Gestión de la infraestructura	3-Apoyo	—	JUANA PAZ SANCHEZ BALLO
UBUS-PA-GEP	Gestión de las Personas	3-Apoyo	—	JULIA MENSAQUE URBANO
UBUS-PA-IT	Informática y Tecnología	3-Apoyo	—	CLAUDIO J. ARJONA DE LA PUENTE
UBUS-PA-SGB	Sistema Integrado de Gestión de la Biblioteca	3-Apoyo	—	MARIA VICTORIA JIMENEZ CIVDANES

Figura A.20 Inventario de Procesos de la BUS

APOYO A LA INVESTIGACIÓN

CATÁLOGO DE SERVICIOS PARA EL INVESTIGADOR

La Biblioteca presenta en 2017 su **Catálogo de Servicios para el investigador** como respuesta sistematizada a necesidades y demandas detectadas durante los últimos años. Son servicios que se ofertan en la mayoría de los casos de manera presencial o en línea.

9 sesiones sobre acreditación ANECA, 108 profesores
9 sesiones sobre sexenios, 109 profesores

Valoración media de ambas 4,7 sobre 5



CARTA DE SERVICIOS PARA EL INVESTIGADOR

La Biblioteca dispone desde junio de 2018 de una **Carta de Servicios para Investigadores** vigente durante dos años.

Se muestran los **servicios** específicos para la comunidad investigadora, así como los **compromisos** adquiridos y los **indicadores** de seguimiento y control de los mismos.



BOLETÍN DEL INVESTIGADOR

La Biblioteca publica el **Boletín del Investigador**, con una periodicidad mensual, dirigido a todo el Personal Docente e Investigador de la BUS. **Acerca temas de actualidad e interés** para su carrera investigadora: derechos de autor, sexenios, impacto de las publicaciones, etc.



UNIDAD DE BIBLIOMETRÍA

En junio de 2017 se pone en funcionamiento la **Unidad de Bibliometría**, dependiente del Vicerrectorado de Investigación y adscrita a Biblioteca.

Ofrece un conjunto de servicios de apoyo a los investigadores y a la institución, con el fin de evaluar su producción científica y mejorar la visibilidad e impacto.

En este primer año se han creado herramientas que ayuden a revisar la producción de los autores de la US en las principales bases de datos, para detectar errores y duplicados.

Para facilitar esta revisión, se ha iniciado una Campaña de unificación de firmas dirigida al PDI, con soporte desde todas las Bibliotecas de Área.

Se está trabajando también en la creación de una página web que recoja los principales indicadores bibliométricos, así como las buenas prácticas que ayudarán a los investigadores a aumentar el impacto de su producción científica.



Figura A.21 Catálogo de servicios, Carta de Servicios y Boletín para el investigador, y Unidad de Bibliometría

CARTA DE SERVICIOS DE LA BUS: RESULTADOS DE LOS 17 COMPROMISOS ADQUIRIDOS

La última edición de la Carta de Servicios de BUS entró en vigor en diciembre de 2015. Contiene los compromisos de los nuevos servicios ofertados por la BUS además de toda la información relativa a los demás servicios que presta, sus compromisos de calidad, mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática y en la satisfacción de todos los usuarios (17 compromisos, la anterior, 12).

La BUS hace un seguimiento del cumplimiento de los compromisos y publica un informe anual, a partir de los indicadores asociados a los mismos. Se observa una evolución positiva 2016-2017, con cumplimiento 100% en 2017.

Compromisos adquiridos	Indicador asociado	2016		2017
		Estándar	Valor	Valor
Garantizar la accesibilidad de la colección de la Biblioteca, invirtiendo más del 65% del presupuesto de los fondos bibliográficos en la colección electrónica	Porcentaje en recursos-e respecto a la inversión en material bibliográfico	65 % del presupuesto	80.51 %	81.18 %
Poner a disposición de los usuarios en 4 días laborables, desde su entrada en la Unidad, los materiales bibliográficos adquiridos	Tiempo medio del proceso técnico de los documentos	4 días laborables	2 días	2 días
Depositar anualmente en idus 5.000 documentos de producción científica de la US	Número de documentos anuales depositados en idUS	5.000 depositados anualmente	11.064	15.377
Responder a las quejas y sugerencias a través de formulario electrónico en un plazo máximo de 5 días laborables	Porcentaje de respuestas atendidas, relativas a quejas y sugerencias, en un plazo máximo de 5 días laborables	85 % de respuestas en plazo	93,20 %	93 %
Responder en el plazo máximo de 2 días laborables las consultas de información planteadas en el formulario web	Porcentaje de consultas de información respondidas a través del formulario web en un plazo máximo de 2 días laborables	70 % de respuestas en plazo	63.32 %	70,88%
Enviar a los usuarios en un plazo máximo de 2 días laborables los avisos de reservas cuando el libro esté disponible	Porcentaje de avisos de reservas enviados en un plazo máximo de 2 días laborables	90% de avisos en 2 días laborables	100%	100%
Entregar los documentos solicitados a través de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 6 días laborables desde su entrada en la Biblioteca	Porcentaje de solicitudes de artículos de revista o capítulos de libros entregados en un plazo máximo de 6 días laborables	70 % de documentos entregados en plazo	77,56%	85,43%
Mantener al día a los usuarios sobre nuevos productos de información y servicios a través del portal web, las pantallas informativas, blogs y redes sociales	Nº de noticias publicadas en el Portal Web y Oculus	1.000 noticias publicadas anualmente	1.468	1.554
Mantener los recursos educativos en abierto (REA) actualizados	Porcentaje anual de recursos educativos en abierto (REA) actualizados respecto al total.	90 % de recursos actualizados anualmente	100 %	100%
Impartir un curso de formación básico sobre los recursos y servicios de la Biblioteca a los alumnos de primera matrícula de Grado que así lo soliciten	Grado de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso con formación recibida en el COE	4 Grado de satisfacción sobre 5 puntos	4.10	4,20
Ofrecer a los alumnos de grado formación en competencias en gestión de la información integrada en de al menos el 60 % de las titulaciones de la US	Porcentaje de titulaciones de grado y dobles grados con competencias en gestión de la información	60 % de titulaciones integradas	84 %	83%
Ofrecer a los alumnos de posgrado formación en competencias en gestión de la información integrada en al menos el 33 % de las titulaciones de la US	Porcentajes de titulaciones de posgrado con competencias en gestión de la información	33 % de titulaciones integradas	36,50 %	36%
Responder al formulario de consultas de investigación en un plazo máximo de 2 días laborables	Porcentaje de respuestas emitidas desde el formulario de investigación en plazo máximo de 2 días laborables	80% de respuestas emitidas en plazo	64.29%	84,78%
Disponer en la Biblioteca de al menos 1 ordenador de consulta por cada 60 estudiantes	Estudiantes por ordenadores de uso público	60 estudiantes por ordenador	47.23	52,35
Garantizar el 8 % de las plazas en las Salas de lectura de la BUS para trabajo en grupo	Porcentaje de plazas para trabajo en grupo con respecto al total de plazas	8% de plazas de salas de trabajo en grupo	8.81 %	9,91%
Mantener las Salas de lectura abiertas un mínimo de 290 días al año, con un horario de apertura de 13 horas (salvo períodos extraordinarios)	Número de días de apertura de las Salas de lectura al año	280 días de apertura	280	280
Ofrecer al menos un puesto de lectura adaptado para personas con diversidad funcional motora en todas las Bibliotecas de Área y sensorial en todos aquéllos que sea necesario	Número de puestos de lectura adaptados para personas con diversidad funcional motora y visual	17 puestos (1 por biblioteca)	35	35
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		---	88,24%	100%

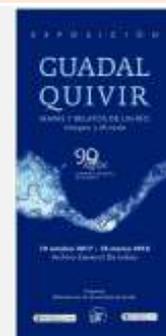
Figura A.22 Carta de Servicios de la BUS. Resultados de los compromisos adquiridos

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN. CAMPAÑAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN. Incrementar el uso de los productos y servicios ofrecidos por la BUS, diseñados para ayudar a la comunidad universitaria en sus metas académicas y de investigación, es el objetivo del actual *Plan de Marketing 2020*. No obstante, algunas de las campañas y exposiciones están orientadas a promover la cultura y la sensibilización hacia asuntos propios de la sociedad (ver **fig. A.24**)

2017: De las 14 campañas de comunicación lanzadas en 2017 han destacado por su envergadura e impacto las realizadas para la difusión de:

La Exposición **Guadalquivir. Mapas y relatos de un río**, (10 octubre de 2017 - 18 marzo de 2018) en el Archivo General de Indias. Organizadores: Biblioteca de la Universidad de Sevilla, Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y Archivo General de Indias.
Contenidos expositivos: El río Guadalquivir como recurso, amenaza, mito, proyecto o río domesticado y gestionado, a través de libros, mapas, fotografías, pinturas, objetos, etc.
Más de 115.000 visitantes y más de 26.400 de la exposición virtual.



La Semana Internacional de Acceso Abierto
El acto de Concesión del premio ABC de Sevilla a la mejor web institucional



La apertura de la nueva Biblioteca Rector Antonio Machado y Núñez,
La obtención del Sello 500+ de Excelencia Europea.
La apertura del espacio virtual de exposiciones de la Biblioteca, ExpoBUS



EXPOSICIONES Y EVENTOS. Las exposiciones, visitas y otros eventos organizados en la Biblioteca difunden y ponen en valor los valiosos documentos custodiados a lo largo de siglos y los servicios de información que ofrece la BUS.

ExpoBUS

Espacio virtual de exposiciones de la BUS, es la principal y adecuada herramienta para la difusión del patrimonio bibliográfico que custodia la BUS. Las exposiciones virtuales de la Biblioteca de la US son, desde hace años, una de las actividades estrella en materia de difusión.

La inauguración de este espacio ha tenido lugar con la **exposición Códices medievales en la BUS** en la que se exhiben doce códices, casi todos miniados y datados en el s. XV, que posee la BUS y que constituyen uno de sus tesoros más estimables.

En 2017 la BUS organiza en sus instalaciones 14 exposiciones presenciales y 5 virtuales en *ExpoBUS*

ExpoBUS recibió en Julio el **premio ABC de Sevilla** a mejor web institucional 2017.

**Exposición José Gestoso y Sevilla: erudición y patrimonio**

Virtual (1.672 visitas). Organizadores: Biblioteca de la Universidad de Sevilla, Real Academia de bellas Artes santa Isabel de Hungría. Contenidos expositivos: Exposición virtual bibliográfica que recoge la práctica totalidad de la obra de esta figura clave en la historiografía sevillana acompañado de estudios a cargo de Carmen Tena y Alfonso Pleguezuelo.

Exposición virtual y presencial **El comic español** en la Biblioteca Comunicación.



Premio Buenas Prácticas 2017.

Exposición **Sevilla en la Ilustración**, organizada por el CICUS con la participación de fondos de la Biblioteca

Exposición **50 Textos de Doctorado IUACC** Ed. Universidad de Sevilla de la Biblioteca de Arquitectura



Otras:

"Cervantes versus Shakespeare". Con motivo de la Celebración del Día del Libro, exposición de obras de los dos escritores procedentes de su fondo antiguo,

"De libros y Jardines en la Biblioteca de la US", exposición también de fondo antiguo

"Juan Huarte de San Juan", exposición en la Biblioteca de Filosofía, etc.

Salón de Estudiantes y Ferisport: Anualmente la BUS participa en el Salón de Estudiantes y Ferisport, mostrando sus recursos, productos y servicios de información como servicio de apoyo al aprendizaje de los futuros universitarios. Durante 2017 y 2018 ha contado con la Biblioteca Politécnica como responsable de su organización.

Jornadas de bienvenida. También, dentro de los eventos organizados en la US, hemos participado en las **Jornadas de Bienvenida de la US**.

En esta ocasión se celebraron en el Centro Educativo Deportivo Pirotecnia y contaron con la participación de compañeras de la **Biblioteca de Turismo y Finanzas**. Además, y como en años anteriores, la **Biblioteca de Educación** representó a la BUS en el **Welcome day** de la Universidad.



Visitas organizadas por la Biblioteca. Permiten trasladar a la comunidad universitaria o externos contenidos diseñados a la carta según la tipología de los grupos que nos visitan. En la mayoría de los casos son visitas concertadas previa cita mediante una solicitud accesible en la **agenda de la BUS**, en el portal web de la BUS.

La Biblioteca Rector Antonio Machado, por los especiales fondos bibliográficos que custodia, es la Biblioteca que más visitas recibe. En 2017 se atendieron 13 visitas que acercaron de una manera más tangible el magnífico Fondo Antiguo y el Archivo Histórico a 134 visitantes. Por otro lado necesidades académicas motivaron la visita de 78 estudiantes de Arquitectura a las instalaciones de esta Biblioteca.

Las Bibliotecas son objeto también de interés de algunos colectivos externos a la Universidad. Por ejemplo en la Biblioteca de Ingeniería ha contabilizado a lo largo de 2017 un total de 1.618 visitantes, principalmente potenciales usuarios procedentes de institutos de la provincia de Sevilla.

UNA BIBLIOTECA PARA TODOS

Enero y junio. Rodaje para el programa **Los Reporteros** y grabación para un programa de radio de Canal Sur en las instalaciones de la Biblioteca de Derecho y Ciencias del Trabajo

Mayo. Exposición Fotografía Submarina en el CRAI Ulloa organizada por estudiantes de doctorado del Laboratorio de Biología Marina de la Universidad de Sevilla.

Septiembre. Representaciones de la obra *"Antonio de Ulloa, vida y obra de un científico y navegante sevillano"* en el CRAI Ulloa por alumnos de la Facultad de Física.

2018: ALGUNAS DE LAS CAMPAÑAS Y EXPOSICIONES CELEBRADAS EN 2018

Migración al nuevo sistema de gestión bibliotecaria ALMA

Objetivo de la campaña: Comunicar el cambio a un nuevo sistema de gestión bibliotecaria, ALMA, y las ventajas para la comunidad

Destinatarios: Comunidad universitaria, Partners

Fecha lanzamiento: 15/10/2018

Canales usados: Contacto pasillo, Curso de formación, Eventos, Mostradores de información, Visitas guiadas, Blogs, Guías y tutoriales, Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook)
BINUS

Semana de Acceso Abierto 2018

Objetivo de la campaña: Concienciar a la comunidad universitaria sobre la filosofía del Acceso Abierto y estimular el uso del repositorio IdUS

Destinatarios: Estudiantes de master/doctorado, Profesores/Investigadores

Fecha lanzamiento: 14/10/2018

Canales usados: Eventos, Blogs, Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook), Folletos
BINUS

Campaña de Bienvenida a la BUS 2018/2019

Objetivo de la campaña:

Comunicar a los nuevos alumnos de la US los servicios y productos de información de la Biblioteca de la US

Destinatarios: Estudiantes de nuevo ingreso

Fecha lanzamiento: 24/09/2018

Canales usados: Curso de formación, Mostradores de información, Visitas guiadas, Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook)

Unificación de cuentas de la BUS en redes sociales

Objetivo de la campaña: Comunicar la unión de las cuentas en redes sociales de la BUS en una sola cuenta

Destinatarios: Todos

Fecha lanzamiento: 14/09/2018

Canales usados: Curso de formación, Eventos, Exposiciones, Visitas guiadas, Blogs, Guías y tutoriales, Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook)

Posicionamiento Ranking Secaba 2018

Objetivo de la campaña: Difundir el posicionamiento de la BUS respecto a otras bibliotecas universitarias en el ranking Secaba 2018

Destinatarios: Comunidad universitaria

Fecha lanzamiento: 05/07/2018

Canales usados: Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook)
BINUS

Préstamo especial de verano 2018

Objetivo de la campaña: Comunicar las fechas especiales para préstamo de verano 2018

Destinatarios: Estudiantes de grado, Estudiantes de master/doctorado

Fecha lanzamiento: 14/06/2018

Canales usados: Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook)

Tu pediste, la BUS hizo (2018)

Objetivo de la campaña: Reforzar la imagen de la BUS comunicando a la comunidad universitaria las mejoras realizadas en 2017 en la Biblioteca como respuesta a sus peticiones y sugerencias.

Destinatarios: Estudiantes de nuevo ingreso, Estudiantes de grado, Estudiantes de master/doctorado, Profesores/Investigadores

Fecha lanzamiento: 07/05/2018

Canales usados: Blogs, Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook)

Préstamo de portátiles

Objetivo de la campaña: Difundir nuevo servicio para localizar portátiles en préstamo disponibles por campus

Destinatarios: Estudiantes de grado, Estudiantes de master/doctorado, Profesores/Investigadores, PAS, Comunidad universitaria

Fecha lanzamiento: 20/02/2018

Canales usados: Blogs, Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook)
Salón del Estudiante, BINUS

formaBUS, programa de gestión de los cursos de formación

Objetivo de la campaña: Comunicar la nueva herramienta de consulta de la oferta formativa de la BUS

Destinatarios: Estudiantes de nuevo ingreso, Estudiantes de grado, Estudiantes de master/doctorado, Profesores/Investigadores

Fecha lanzamiento: 07/02/2018

Canales usados: Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Redes sociales (Twitter, Facebook)
BINUS

Exposición "Juan Huarte de San Juan" en Biblioteca Filosofía

Destinatarios: Todos

Fecha lanzamiento: 20/02/2018

Canales usados: Exposiciones, Correo-e, Pantallas informativas, Redes sociales (Twitter, Facebook)
BINUS

Exposición "De libros y Jardines en la Biblioteca de la US" (2018)"

Objetivo de la campaña: Difundir las colecciones del Fondo Antiguo de la BUS

Destinatarios: Todos

Fecha lanzamiento: 09/03/2018

Canales usados: Exposiciones, Blogs, Noticia portal web BUS, Pantallas informativas, Portal web BUS, Redes sociales (Twitter, Facebook), Sitios sociales (Issuu, Youtube, Slideshare)
Prensa, Portal de Comunicación, BINUS

Exposición V Aniversario CRAI Antonio de Ulloa

La exposición recoge la historia, evolución y gestión del CRAI Antonio de Ulloa durante cinco años

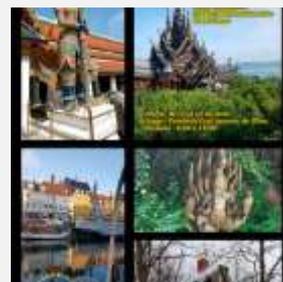
Abierta al público desde el día 5 hasta el 19 de octubre de 2018.

La Exposición se estructura en nueve paneles y una vitrina que permiten al visitante recorrer nuestro centro y conocer lo que ofrece.

"Viaja a través de los libros": VI Muestra Bibliográfica en el CRAI Antonio de Ulloa

Con esta VI Muestra Bibliográfica, el CRAI Antonio de Ulloa invita a viajar hasta los confines del mundo, a través de los libros, que descubren lugares como la Patagonia, China, Amazonas, la Tierra de los Vikingos o África.

Fecha: del 2 al 13 de julio, 2018



4ª Exposición VaneSSa de Fotografía en el CRAI Antonio de Ulloa
Explorando en nuestra Galería

"Mujeres singulares": V Muestra Bibliográfica en el CRAI Antonio de Ulloa

Con esta V Muestra Bibliográfica, el CRAI Antonio de Ulloa festeja el Día Internacional de la Mujer y reivindica la participación activa de la Mujer en la Ciencia.

V Muestra Bibliográfica "Mujeres Singulares", en la que se expone una selección de unas 40 obras relacionadas con la Mujer y la Ciencia. CRAI Antonio de Ulloa.

Fecha: del 8 al 17 de marzo



Exposición El Cartel de Cine

Biblioteca de la Facultad de Comunicación. Se pudo visitar virtualmente y presencialmente en la misma biblioteca durante los días 4 al 27 de abril

Figura A.23 Promoción y difusión. Campañas, Exposiciones y eventos

ACTUACIONES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

La Biblioteca identifica su responsabilidad social y su compromiso con la difusión y sensibilización medioambiental como valores clave que guían y condicionan su actividad.

El compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente de la BUS queda reflejado en su página Web de la siguiente forma:

“La BUS es consciente de la necesidad de incorporar la ética ambiental a toda su actividad y asume esta importante responsabilidad. Quiere contribuir a la sostenibilidad medioambiental mediante la gestión eficaz de los recursos materiales, su uso adecuado, el reciclado de los residuos y el ahorro de energía”.

Acciones en apoyo del reciclaje:

En las cuatro plantas del CRAI hay pequeños contenedores para la recogida de objetos para el reciclaje, como móviles, gafas, CDs/DVDs y material de escritura y tenemos acuerdos para su gestión.

- Móviles: con el *Instituto Jane Goodall España* para participar en la campaña de reciclaje de móviles *Movilízate por la selva*.
- Material de escritura: Programa de reciclaje de instrumentos de escritura impulsado por TerraCycle y BIC
- Gafas: Grupo Junior de Marchena

Campañas de sensibilización medioambiental y social

La BUS participa en campañas de sensibilización nacionales e internacionales como:

- *Día Internacional de la Tierra*
- *La Hora del Planeta*, con el objetivo de concienciar a la comunidad universitaria sobre el problema del cambio climático en el planeta
- Organiza las propias como la llevada a cabo en mayo *Mantengamos limpias las mesas de la Biblioteca*.
- *Día Internacional de la Mujer*, cuyo objetivo es apoyar el movimiento feminista

Acciones de difusión 2018:

- **Jornadas del LIPASAM sobre economía circular, Rethinking Lab.**
- **Noticia Día Mundial del Medio Ambiente:** contra la contaminación del plástico.
- **Presentación del libro:** La importancia de la bicicleta. Un análisis del papel de la bicicleta en la transición hacia una movilidad urbana más sostenible.
- **Presentación del libro:** Información y comunicación en sostenibilidad y ecología.

Biblioteca inclusiva, acciones BUS

- Colaboración con la Facultad de Psicología y el Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria (SACU) en la realización de prácticas de la Fundación Albatros para integración de personas con discapacidad intelectual en la Biblioteca de Psicología y Filosofía.

- El CRAI Antonio de Ulloa participa en "Campus inclusivo, Campus sin límites, 2017", proyecto desarrollado por la Unidad de Atención a Estudiantes con Discapacidad del SACU y promovido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, la Fundación ONCE y la Fundación REPSOL. El proyecto va dirigido a estudiantes de 4º de ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio con y sin discapacidad. Su objetivo es incrementar la presencia de personas con discapacidad en la Universidad.

- La Biblioteca Politécnica, con el SAV, realizó el vídeo *Capacitando para la discapacidad* en Lengua de Signos Española, para lo cual dos personas de dicha Biblioteca se formaron durante dos años

- Organización, junto con la Unidad de Atención a la Discapacidad del SACU de #CapacitateUS, Jornada sobre la discapacidad en la Biblioteca CRAI Antonio de Ulloa

- Celebración del Día internacional de la Discapacidad

- Participación de la Biblioteca en el II Plan Integral de Atención a las necesidades de apoyo para personas con discapacidad o con necesidad de apoyo por situación de salud sobrevenida de la US (Estrategias de acción 04.5).

- Realización, por parte de 4 personas de la Biblioteca, del curso Materiales digitales accesibles de la UNED.

- Adaptación de los servicios tanto de Lectura en sala, préstamo, información bibliográfica y formación a los discapacitados.

- Presentación en X Jornada de BBPP "Mejorando el equipamiento informático de la Biblioteca para personas con discapacidad visual".

- Presentación en X Jornada de Buenas Prácticas "Mejorando el equipamiento informático de la Biblioteca para personas con discapacidad visual". Ponentes: Ana Camacho, CRAI Antonio de Ulloa, Almudena Iturri, Apoyo al Aprendizaje, y David Peña, Informática y Tecnología

- Campaña informativa sobre el VIH/SIDA: Jornada en el CRAI Antonio de Ulloa

- La Biblioteca participa en la "Noche Europea de los Investigadores"

- Colaboración de la Biblioteca de Ingeniería en la creación del Museo de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería



Figura A.24 Actuaciones de Responsabilidad social y sostenibilidad