Anexo

TABLA DE EVIDENCIAS				
Evidencia	**WEB**	**Intrabus**	**Enlaces externos**	**Crit. EFQM**
Accesibilidad de todos los recursos electrónicos a toda la sociedad a través de ordenadores de sala	Enlace			8
Actas Comisiones de Biblioteca		Enlace		1
Actas Grupos de Mejora		Enlace		3
Actas Junta Técnica		Enlace		1
Acuerdos con partners		Enlace		4
Alianzas externas: GEUIN, Dialnet…	Enlace1 Enlace2	Enlace		4
Análisis DAFO del Plan Estratégico de la BUS		Enlace		2
Análisis y dimensionamiento de los puestos de trabajo DOPP 2009			Papel	3
Antiplagio	Enlace	Enlace		4
Atención a personas con discapacidad:	Enlace	Enlace		8
Ayudas concedidas a la BUS: Ministerio, Fondos FEDER			Papel	4
Baremo de reparto del presupuesto para material bibliográfico	Enlace			4
Benchmarking: datos y análisis estadísticos		Enlace		2
Bibliografía recomendada	Enlace	Enlace		5
Biblioteca comprometida	Enlace	Enlace		5
Biblioteca en imágenes			Enlace	5
Biblioteca en la prensa: Dossier de prensa	Enlace			8
Biblioteca abierta a Sevilla	Enlace			8
Blogs	Enlace			5
Boletín de noticias en la Web	Enlace			5
Buenas Prácticas		Enlace	Enlace	4
BUS en cifras	Enlace			5
Buzón de Quejas y sugerencias	Enlace		Enlace	5
Buzón de sugerencias y opiniones del personal		Enlace		3
Calendarios de la Secc. de Gestión de la Colección		Enlace		5
Carta de derechos y deberes	Enlace			5
Carta de Servicios 2007, 2010 y 2015	Enlace	Enlace		5
Catálogo Colectivo CBUA (Los registros de la Biblioteca están en el catálogo)			Enlace	5
Catálogo Colectivo REBIUN (Los registros de la Biblioteca están en el catálogo)			Enlace	5
Catálogo FAMA/FAMA+	Enlace	Enlace		5
CBUA: compras			Papel	4
Código ético	Enlace	Enlace		1
Comparativa REBIUN/BUS		Enlace		2
Competencias CBUA		Enlace		3
Complemento de Productividad y mejora Continua de los Servicios (CPMCS)		Enlace	Enlace	1
Concursos de méritos		Enlace	Enlace	3
Concurso de suministro monografías y revistas		Enlace	Enlace	8
IV Convenio colectivo del personal laboral		Enlace	Enlace	3
Convocatorias oposiciones Ayudantes, Facultativos, Técnicos Auxiliares Biblioteca, Técnicos Especialistas Biblioteca		Enlace	Enlace	3
Cuadro de Mando Integral (ICASUS)		Enlace1 Enlace2		2
Curso de Gestión por Procesos		Enlace		3
Curso Herramientas para la gestión del portal web de la Biblioteca		Enlace	Enlace	3
Curso de introducción al estudio en colaboración con el SACU	Enlace			3
Cursos EFQM		Enlace		3
DataCOM: Gestor de campañas de difusión de la BUS		Enlace		5
Directorio de personal	Enlace			5
Documento marco sobre instalaciones		Enlace		4
Documento marco sobre protección de datos personales		Enlace		4
Documentación sobre Equipo de limpieza de fondos bibliográficos			Papel	4
Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la US (SAV, SIC, ICE, Servicio de Publicaciones, etc.)		Enlace		3
Donaciones recibidas por la BUS		Enlace		8
Dotación de plazas para usuarios discapacitados	Enlace	Enlace		8

DotProject		Enlace		2
EMBUS		Enlace		
Encuesta de clima laboral y satisfacción del personal: 2007-2015 (Encuestas, informes, áreas de mejora)		Enlace		3
Encuesta necesidades formación del personal		Enlace		3
Encuestas de satisfacción usuarios: 2006-2014 (formulario, informes, áreas de mejora...)	Enlace	Enlace		6
Espacio de "Lecturas recomendadas" en la Intranet		Enlace		3
Estadísticas REBIUN		Enlace1 Enlace2	Enlace	2
Estatuto de la US	Enlace		Enlace	1
Evaluación del desempeño PAS por RRHH			Enlace	3
Evaluaciones: 2005-2016		Enlace		2
Exposiciones de la BUS	Enlace	Enlace		5
Factores clave de éxito	Enlace	Enlace		2
Gestión préstamo interbibliotecario	Enlace	Enlace		5
Gestión préstamo portátiles	Enlace	Enlace		5
Grupo Trabajo REBIUN. Línea 2: Aprendizaje e Investigación (CRAI), Catálogo Colectivo, Estadísticas, Patrimonio Bibliográfico, Repositorios		Enlace	Enlace	3
Grupos Focales: Inventario de expectativas de los usuarios	Enlace	Enlace		6
Grupos de Interés de la BUS		Enlace		2
Grupos de Mejora de la BUS		Enlace		3
Grupos de tendencias		Enlace		2
Grupos de trabajo de CBUA: ALFIN, Catálogo de competencias, MAP y ERM, Normalización y Catálogo Colectivo, ORCID, Préstamo CBUA, Recursos-e		Enlace	Enlace	3
Guía de liderazgo		Enlace		1
Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. Expon@US		Enlace		5
Guía para el reconocimiento del personal de la BUS		Enlace		3
Guía de uso de la web social en la BUS		Enlace		5
Guías de la BUS	Enlace			5
Horario coordinado de la BUS	Enlace			5
ICASUS: Indicadores de Calidad de los Servicios de la Universidad de Sevilla		Enlace		5
idUS: Repositorio de la US	Enlace	Enlace		4
Indicadores de control de Planes estratégicos		Enlace1 Enlace2		2
Indicadores de Procesos. (ICASUS)		Enlace		5
Informe anual evaluación recursos-e	Enlace	Enlace		4
Informe anual Formación Usuarios		Enlace		3
Informe de evaluación instalaciones				4
Informe de Evaluación de Proveedores		Enlace		4
Informe Instalaciones Evaluación		Enlace		4
Informes a Recursos Humanos			Papel	3
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			Papel	4
Informes presupuestarios: ejecución y seguimiento		Enlace	Papel	4
Informes de tendencias		Enlace		2
Instalación de radiofrecuencia en Bibliotecas para la mejora del servicio al usuario		Enlace		4
Intrabus		Enlace		4
Inventario equipamiento informático en DotProject		Enlace		4
Jornada de Buenas Prácticas	Enlace	Enlace		3
Jornadas y Congresos: Participación del personal de la BUS	Enlace	Enlace		3
Listas de distribución		Enlace		4
Manual de acogida del personal		Enlace		3
Mapa de alianzas		Enlace		4
Manual de Comunicación Interna		Enlace		3
Manual de estilo BUS		Enlace		3
Manual de Funciones del PAS			Enlace	3
Manual de Identidad Corporativa		Enlace		4
Manual de PRL			Enlace	4
Manual de Procesos: ICASUS		Enlace		5
Manual de señalética de la BUS		Enlace		5
Manuales de Procedimiento: Adquisiciones, Catalogación, Mantenimiento de la colección, Préstamo, Préstamo		Enlace		5

Interbibliotecario, Sistema Sierra (SIGB).				
Marco estratégico de referencia	Enlace	Enlace		1
Matriz de impacto		Enlace		2
Memoria económica anual			Papel	4
Memorias Académicas de la US			Enlace	8
Memorias Actividades BUS	Enlace	Enlace		2
Módulo de estadísticas del sistema		Enlace		2
Memorias estructuradas EFQM de la BUS		Enlace		2
Movilidad del PAS		Enlace	Enlace	3
Ministerio Promoción de empleo. Contratos de Promoción de Empleo Joven		Enlace	Papel	3
Normativa Biblioteca	Enlace	Enlace		5
Normativa de Préstamo Interbibliotecario	Enlace	Enlace		5
Objetivos estratégicos de la BUS que reflejan temas de personal (PE 12/14-L4 y PE2020-L5)		Enlace		3
OCULUS: gestor de pantallas informativas		Enlace1 Enlace2		4
OPT Ordenación puestos de trabajo. Documentación de Biblioteca			Papel	3
Organigrama de la BUS	Enlace	Enlace		1
Pacto por objetivos (CPMCS)			Enlace	2
Página WEB de la BUS, adaptada a las Directrices de accesibilidad para contenido WEB.	Enlace			5
Papeleras de reciclado de papel	Enlace	Enlace		4
Participación BUS en Planes de Orientación y Acción tutorial (POAT)		Enlace		3
Participación de la BUS en Portal enseñanza virtual		Enlace		4
Participación del personal de la BUS en Cursos de salud laboral: tabaquismo, escuela de la espada			Enlace	3
Participación del personal de la BUS en Órganos de representación del personal (Junta de personal y Comité de Empresa)			Enlace	3
Perfiles y competencias profesionales de la BUS		Enlace		3
Pertenencia a asociaciones bibliotecarias a nivel internacional	Enlace			4
Plan Acción Social US			Enlace	8
Plan de Comunicación Externa	Enlace1 Enlace2	Enlace		3
Plan de Comunicación Interna		Enlace		3
III Plan Estratégico REBIUN 2020		Enlace	Enlace	2
III Plan de Formación Competencial de la US			Enlace	3
Plan de Formación del Personal		Enlace		3
II Plan de Igualdad de Género de la Universidad de Sevilla			Enlace	3
Plan de Marketing 2020		Enlace		5
Plan de Mejora de Comunicación Interna		Enlace		3
Plan mejora encuestas satisfacción personas		Enlace		3
II Plan Propio de Docencia de la US: apoyo a la innovación docente			Enlace Enlace	4
Plan Tecnológico		Enlace		4
Planes Estratégicos de la BUS: elaboración, seguimiento, evaluación	Enlace	Enlace		2
Planes de seguridad. Participación de la BUS en los Planes de evacuación de los edificios coordinados por el SEPRU		Enlace	Enlace	4
Política de préstamo	Enlace	Enlace		5
Portal de Fondos digitalizados	Enlace		Enlace	5
Pregunte al Bibliotecario	Enlace	Enlace		5
Premios recibidos por la BUS: página web, Restauración de la Biblia…	Enlace		Enlace	8
Presencia de la BUS en BINUS			Enlace	4
Préstamos para Exposiciones (recogido en las Memorias anuales)	Enlace			5
Programa de Formación de usuarios	Enlace			5
Programa de gestión y desarrollo de la colección	Enlace	Enlace		5
Programa Rector			Enlace	1
Proyecto con Editorial Universidad de Sevilla		Enlace		4
Proyecto de gestión ambiental	Enlace	Enlace		4
Proyectos en colaboración	Enlace	Enlace		
Publicaciones y presentaciones del personal	Enlace	Enlace		4
Reconocimiento privado y público del buen hacer del personal (e-mail, listas de distribución, Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento, Junta Técnica, Memoria anual, etc.).			Papel	3
Redes sociales	Enlace	Enlace		5

Reserva salas de trabajo en grupo	Enlace			5
Resolución de RRHH sobre horario conciliación de la vida laboral y personal.		Enlace	Enlace	3
RPT de la US			Enlace	3
Salón del Estudiante: Informe de participación de la BUS	Enlace	Enlace		8
Seguimiento Carta de Servicios 2012-2015	Enlace	Enlace		5
Servicio de Apoyo a la investigación	Enlace	Enlace		4
Sugerencias de libros a adquirir	Enlace			5
Tabla asignación Biblioteca/ Dptos.		Enlace		5
Tutoriales de productos y servicios	Enlace			5
Unidad de Medio Ambiente			Enlace	8
Visitas a otras instituciones		Enlace		1
Visitas de personal bibliotecario nacional e internacional (Erasmus Staff)	Enlace	Enlace		1
Wikis de grupos de trabajo		Enlace		3

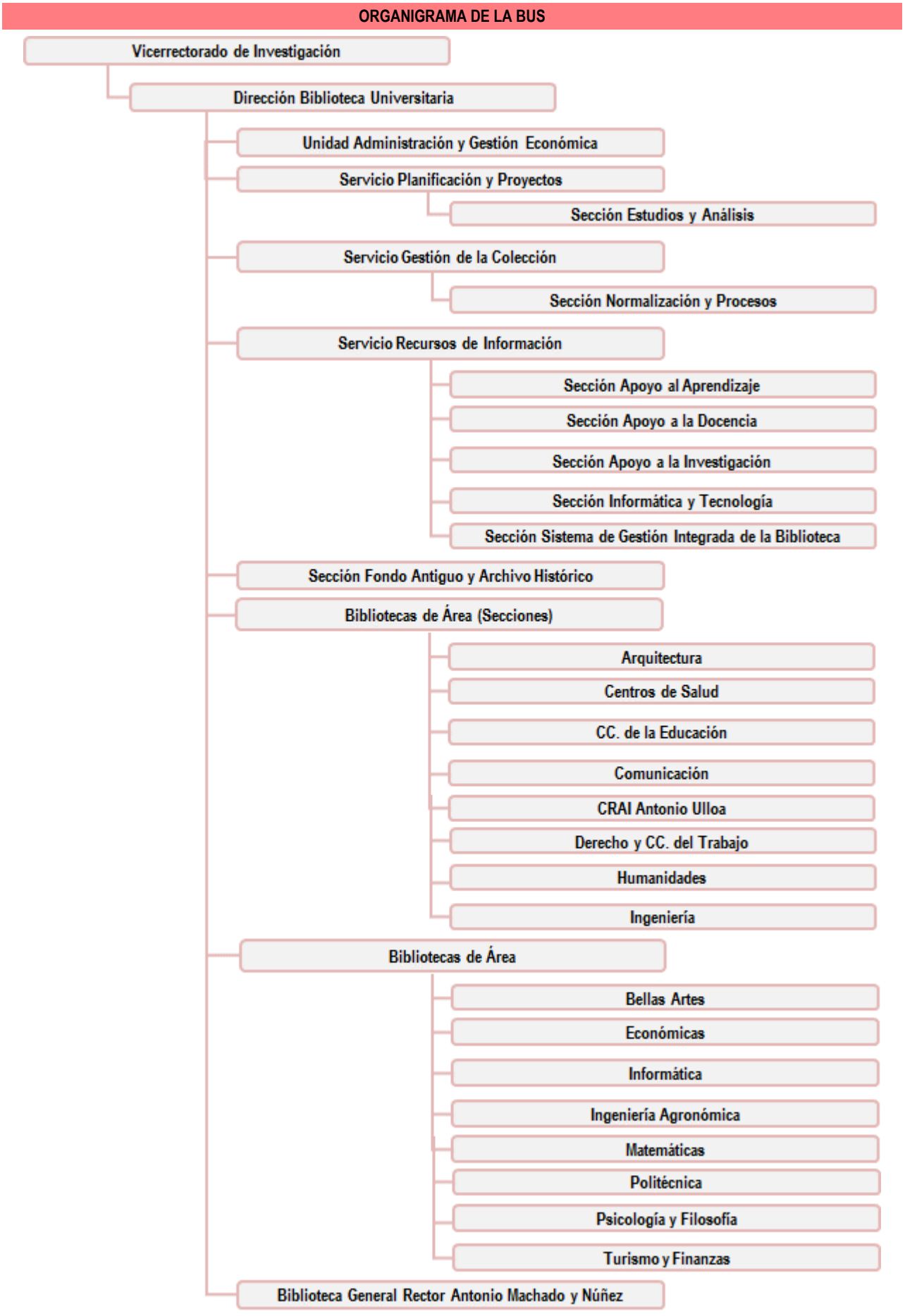


Figura A.1 *Organigrama de la BUS*

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…
Comité de Dirección	Preside: Dirección de la BUS. Participan: Jefes de Servicio, Jefes de Sección de Bibliotecas de Área, 2 Representantes Jefes de Sección SSCC	Cuatrimestral	Información y apoyo a la Dirección en la toma de decisiones
Equipo de Dirección	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
Junta Técnica	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
Comisiones de Bibliotecas de Área	Serán establecidas por la *Comisión de la Biblioteca Universitaria* y garantizará la representación de todos los sectores de la comunidad universitaria y de los representantes de los Centros	Periodicidad variable según Centro	Encargadas de recoger, analizar y resolver las propuestas y sugerencias de los Centros, Departamentos y usuarios a los que presta servicio la Biblioteca de Área
Comité de Calidad	Dirección de la BUS, Jefes de Servicio y algunos Responsables de Bibliotecas de Área, 1 Responsable de Procesos y Servicios	Las que establezca el Comité	Órgano referente de todos los temas de calidad de la BUS. Debe definir, implantar y verificar el sistema de calidad. Proponer las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la BUS dentro del apartado de Mejora continua.
Equipo Evaluador	Miembros del 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*

SELECCIÓN DE BB.PP. DE LA BUS Y SU RELACIÓN CON LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA									
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	2b.1, 4e.1, 5a.1
Formulación y gestión de la estrategia		X	X		X	X		X	Criterio 2 Anexo Fig. 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.8, 7b.9, 7b.10 Anexo Fig. A.5
Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento					X		X	X	Múltiples
ExpoBUS, Espacio Virtual de Exposiciones de la BUS	X		X	X		X			4d.3 8a apartado 4
Formación en Competencias en gestión de la Información, CI				X			X	X	3b.4, 7b.4 – 6 Anexo Fig.15
Participación activa: Alianzas	X	X	X		X	X		X	4a, 7b.8 Anexo Figs.A.5 y 7

Figura A.3 *Selección de BB.PP. de la BUS y su relación con los Conceptos Fundamentales de la Excelencia*

GRUPOS DE INTERÉS DE LA BUS						
Grupos de interés		**Segmento de Grupo de interés**	**Canales de relación**	**Responsable**	**Periodicidad**	**Servicios**
Comunidad Universitaria	Estudiantes	Grado	Encuestas de satisfacción/ Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones/ Grupos focales/Referencia virtual: chat, etc. Correo-e/ Teléfono/Contacto personal	JS Planificación y Proyectos/Responsables de Bibliotecas de Área	Anual	Acceso y consulta de la colección impresa y electrónica: Catálogo FAMA y FAMA+ - Portal de la Biblioteca, Bases de datos locales o en línea - Atención y orientación: atención presencial y virtual. Información bibliográfica especializada - IdUS: Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla: TFG, TFM, Tesis doctorales - Préstamo de documentos impresos, digitales y material TIC, Autopréstamo de documentos. Préstamo del CBUA, Préstamo interbibliotecario. Préstamo intercampus (Alumnos de Doctorado) - Difusión e Información: novedades, noticias, Guías, Exposiciones, visitas virtuales - Formación en Competencias Informacionales Niveles básico, medio y avanzado - Reproducción de materiales: fotocopiadoras, escáner e impresoras - Acceso a espacios diferenciados con amplios horarios de apertura: Salas de trabajo en grupo, espacios de silencio, etc. - Gestión de las solicitudes de compra (desideratas) - Apoyo a la Investigación: Sexenios y acreditaciones. Apoyo a la gestión de la Producción científica: Estrategias de Publicación. Visibilidad. Dialnet (PDI) - Apoyo a la gestión del perfil de investigador (PDI)
		Máster				
		Doctorado				
		Títulos Propios				
		Erasmus/SICUE	Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones / Referencia virtual: chat, etc. Correo-e/Teléfono/Contacto personal	JS Planificación y Proyectos/ JSº Apoyo a la Docencia/ JSº Apoyo al aprendizaje / Responsables de Bibliotecas de Área		
		Convenios Internacionales				
	PDI	Profesor	Encuestas de satisfacción/ Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones / Contacto personal/Comisión General de Biblioteca/ Comisiones de Biblioteca de Área	Directora de la BUS/ JS Planificación y Proyectos/Responsables de Bibliotecas de Área		
		Contratados pre-doctorales MEC y Junta de Andalucía	Encuestas de satisfacción/ Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones / Correo-e/Teléfono/Contacto personal	JS Planificación y Proyectos/Responsables de Bibliotecas de Área		
		FPU/PIF				
		Profesor visitante	Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones / Correo-e/Teléfono/Contacto personal			
		Investigador				
	PAS	Personal de Administración y Servicios	Encuestas de satisfacción/ Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones / Correo-e/Teléfono/Contacto personal			
		Personal de Biblioteca	Encuestas de satisfacción/ Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones / Encuestas de satisfacción del personal Correo-e/Teléfono/Contacto personal			
	Becarios de la Biblioteca	Becarios de la Biblioteca	Encuestas de satisfacción/ Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones / Correo-e/Teléfono/Contacto personal			
Grupos de interés		**Segmento de**	**Canales de relación**	**Responsable**	**Periodicidad**	**Servicios**

		Grupo de interés				
Sociedad		Usuarios externos	Encuestas de satisfacción/ / Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones/ Correo-e/Teléfono/Contacto personal	JS Planificación y Proyectos/ Responsables de Bibliotecas de Área	Anual	Acceso y consulta de la colección impresa y electrónica: Catálogo FAMA y FAMA+ - Portal de la Biblioteca, Bases de datos locales con acceso únicamente en el campus - Atención y orientación: atención presencial y virtual. Información bibliográfica especializada - Préstamo interbibliotecario con aplicación de tarifas vigentes - Préstamo de material audiovisual para los Asociados A6 - Difusión e Información: novedades, noticias, Guías, Exposiciones, visitas virtuales - Reproducción de materiales: fotocopiadoras, escáner e impresoras
		Asociados A6	Encuestas de satisfacción/ Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones / Oficina de gestión de A6 / 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	Directora de la BUS/ Todos los Jefes de Servicio y Sección / Jefe Unidad de Administración y Gestión Económica de la BUS / Responsables de Bibliotecas de Área	Permanente	
	Proveedores internos	Otras Unidades de la Universidad de Sevilla: Recursos Humanos, SIC, Servicio de Investigación, Gestión Económica, Patrimonio y contratación, Gestión Académica, Gabinete de Comunicación, etc. SAV, Editorial de la Universidad, Decanatos, Secretarías				

Grupos de interés	Segmento de Grupo de interés	Canales de relación	Responsable	Periodicidad
Partners	Bibliotecas Universitarias	Participación en foros/ Correo-e/Teléfono/Contacto personal	Directora de la BUS/ Todos los Jefes de Servicio y Sección de la BUS/ Responsables de Bibliotecas de Área	Permanente
	Consorcios: CBUA, OCLC	Reuniones periódicas/ Participación en Grupos de trabajo/Correo-e/Teléfono/Contacto persona	Directora de la BUS/ Todos los Jefes de Servicio y Sección de la BUS	Permanente
	Asociaciones profesionales: REBIUN	Participación en foros /Correo-e /Teléfono/Contacto personal	Directora de la BUS/ Todos los Jefes de Servicio y Sección de la BUS/ Responsables de Bibliotecas de Área	Según convocatorias
	Empresas o Instituciones de investigación	Estadísticas/Informes/Correo-e/Teléfono/Contacto personal		Según convocatorias
	Administración Pública			Permanente
	Organizaciones No gubernamentales ONG	Correo-e / Teléfono/Contacto personal		Según convocatorias

EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA BUS			
Áreas a Mejorar	**GRADO Necesitaríamos**	**POSGRADO Necesitaríamos**	**PDI Necesitaríamos**
Atención al usuario	Formación del bibliotecario en temas específicos		
	Mejor atención al público		
			Realizar prácticas
			Fomento de la estabilidad de becarios en Humanidades
Comunicación, marketing	Difusión de los contenidos/adquisiciones/cancelaciones		
	Divulgación de los cursos de formación		
			Fomento de las RRSS en colectivos jóvenes
	Organización de actividades lúdico culturales	Participación en la creación nuevos servicios en las Bibliotecas	Revisión de los links del Portal

Figura A.4 *Grupos de Interés e Inventario de Expectativas*

GRUPOS DE TRABAJO INTERNOS DE LA BUS					
Grupo de Mejora	Proviene de AUTOEVALUACIÓN	Año de funcionamiento			
		2013	2014	2015	2016
Guía de Liderazgo	X				X
Código Ético de la BUS	X				X
Gestión de Personas	X				X
Comunicación Interna	X				X
Marco estratégico	X				X
Expectativas de Usuarios	X				X
Alianzas	X				X
Marketing	X				X
Resultados en los Clientes	X				X
Responsabilidad Social	X				X
Mejora en Procesos	X				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
Revisión de la política de préstamo			X		
Evaluación y posible migración a Mendeley			X	X	
Rediseño del portal web		X	X	X	
CI2			X		
Guías por materia		X	X		
Biblioteca 2.0			X		
Repositorio de producción científica US		X	X		
Certificación de las CI		X	X	X	X
FAMA+		X	X	X	X
Implementación del Plan de Comunicación Interna		X			
Plan de comunicación externa		X	X		
Organización del evento GEUIN 2013		X			
Trabajo final de grado (TFG)		X			
Elaboración de un plan de atención a usuarios en las Salas		X			
Curso de orientación al estudio. Nivel 1 de competencias informacionales		X			
Sierra		X			
Implementación de Innreach Circulación		X			
Adecuación de la colección de publicaciones periódicas impresas a las actuales necesidades de los usuarios:		X			
Difusión selectiva a estudiantes de postgrado de publicaciones periódicas		X			

Asociación	Grupos de Mejora	Nº de Personas				
		2011	2012	2013	2014	2015
REBIUN	Catálogo Colectivo				1	1
	Repositorios (inicio en 2016)					
	Patrimonio Bibliográfico		1	1	1	1
	Estadística					1
	Línea 2		3	3	3	3
CBUA	Recursos-e	2	2	2	2	2

	Normalización y Catalogo Colectivo	**2**	**2**	**2**	**3**	**3**
	ORCID				**2**	**2**
	Préstamo CBUA	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**
	Catálogo de Competencias	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
	ALFIN	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
GEUIN	**GEUIN Usuarios**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
OCLC	**WorldCat: Catálogo Colectivo**					**3**
	OCLC Research					**5**
Dialnet	**Dialnet**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**
	TOTAL	**13**	**17**	**17**	**21**	**30**

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

PARTICIPACIÓN EXTERNA DE LAS PERSONAS DE LA BUS EN EVENTOS (2012-15)				
Participación	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
#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**
XXV Jornadas Técnicas RedIRIS			**X**	
II Jornadas sobre Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Situación actual y futuros cambios normativos			**X**	
I Jornadas de Buenas Prácticas y Calidad del trabajo de Fin de Grado y Fin de Máster			**X**	
I Jornadas Técnicas de Bibliotecas. Inteligencia emocional en bibliotecas			**X**	
XIII Workshop de REBIUN sobre proyectos digitales			**X**	
I Congreso Internacional sobre Libro Medieval y Moderno			**X**	
XII Jornadas CRAI			**X**	
Taller para Formadores en Competencias Informáticas e Informacionales			**X**	
Seminar Education without Borders...TEMPUS IV. ICAEN Prj. Gori Univ., Georgia		**X**		
Congreso Internacional sobre Propiedad Intelectual		**X**		
IV Seminario de Investigación EC3: Almetrics y unidades de bibliometría		**X**		
II Jornadas de Archivos Privados		**X**		
XI Jornadas CRAI		**X**		
III Conferencia sobre Calidad de Revistas de Ciencias Sociales y Humanidades (CRECS 2013)		**X**		
Jornada sobre Patentes y Marcas		**X**		
XII Jornadas CRAI: MOOCs & CRAIs		**X**		
VIII Foro de Especialistas en Información y Documentación de Andalucía		**X**		
Diseño industrial: importancia de su protección		**X**		
Seminario sobre servicios e iniciativas de la OMPI		**X**		
III Reunión de usuarios de Refworks		**X**		
XXII Jornadas ABBA		**X**		
XII Workshop REBIUN		**X**		
Taller de divulgación científica universitaria en el área de comunicación		**X**		
II Jornadas de investigación del Aula de la Experiencia		**X**		
XXI Jornadas ABBA	**X**			
XVIII Jornadas de Archivos Universitarios	**X**			
V Jornadas Os Repositorios	**X**			
X Jornadas CRAI	**X**			
XX Asamblea Anual de REBIUN	**X**			
XI Workshop REBIUN	**X**			

Fig. A.6 *Participación externa de las personas de la BUS en eventos (2012-15)*

MAPA DE ALIANZAS Y PROYECTOS DE COOPERACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA BUS

Organismo	Objetivo principal de la alianza, cooperación y participación	Año inicio	Línea estratégica BUS	
			2012 - 2015	2016 - 2020
US - SIC	Mantenimiento de los servidores del SIGB y de otros servidores de soporte a otros servicios de la BUS	1990	1.3	
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
Empresas distribuidoras y fabricantes	Suministro y mantenimiento del equipamiento informático a precios competitivos	2005	1.3	1.3
US - SIC	Facilitar la autenticación de los recursos electrónicos adquiridos por la BUS	2009	1.3	1.4
EBSCO	Implementación de herramienta de descubrimiento. Incremento de la explotación de la colección electrónica	2014	1.3	2
Fundación FIDETIA	Desarrollar nuevos servicios de Biblioteca mediante software libre y favorecer la colaboración de alumnos becarios	2015	1.3	1.4
US - Fundación AICIA	Desarrollar nuevos servicios de Biblioteca mediante software libre y favorecer la colaboración de alumnos becarios	2015	1.3	1.4
US - SIC	Facilitar y gestionar la carga de miembros de la comunidad universitaria US dentro de Sierra	2001	2.1	
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
Diversos proveedores	Suministro ágil del material bibliográfico a través de concursos de suministros de monografías y publicaciones periódicas	2012	2.1	2.1
US – Dirección RRHH	Desarrollar el programa de gestión ICASUS	2014	2.1	5.1
REBIUN Grupo estable de Estadísticas	Normalizar el ámbito y características de estadísticas de REBIUN	2015	2.1	5.1
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 – Vº de Estudiantes	Participación en el Salón del Estudiante	2013	3.1	6.1
Asociación Triplica Equipo	Promover la exposición de otros colectivos en espacios de la BUS	2014	3.1	6.2
Ebsco Subscription Services	Convenio de Colaboración Empresarial en Actividades de Interés General: Edición de calendario promocional 2016	2015	3.1	
Grupo de usuarios de GTBIB	Seguimiento y mejora del programa de gestión de préstamo interbibliotecario GTBIB	1992	3.2	
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
US - RRII	Erasmus+: Estancia de estudiantes de universidades extranjeras en la BUS para la realización de prácticas	2011	3.2	3.3
CBUA - Grupo de préstamo	Seguimiento y mejora del préstamo entre las Bibliotecas de CBUA	2012	3.2	
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
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
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
REBIUN - Grupo de Patrimonio Bibliográfico	Difundir el patrimonio bibliográfico de las universidades	2000	3.3	2.3
MECD	Catálogo Colectivo Patrimonio Bibliográfico: Integración de los fondos de la BUS en el CCPB	2003	3.3	2.3
Universidad de Alicante	Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes: Integración de los fondos digitalizados en la Biblioteca Virtual	2004	3.3	2.3
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
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
MECD	Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico: Integración de los fondos digitalizados en Hispana	2010	3.3	2.3

US - SIC	Facilitar el acceso de los bibliotecarios a la Bibliografía Recomendada en los proyectos docentes	2012	3.3	3.1
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
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
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
OdiloTK	Implementar una plataforma de préstamo en la BUS	2015	3.3	2.1
OCLC y OCLC Research	Colaborar en el ámbito de las bibliotecas y la información. Integración en Worldcat	2015	3.3	2.2
Kronosdoc	RCS (Catálogo revistas en Ciencias de la Salud)	2014	3.3	2.3
University of Massachussets	Convenio para digitalización de patrimonio histórico: digitalización de fondo Ulloa	2015	3.3	2.3
European Digital Library Network (mediante Hispania)	Integrar los fondos digitalizados en Europeana	2016	3.3	2.3
MECD	Integración de los fondos digitalizados en Hispana	2016	3.3	2.3
US - SIC	Conseguir el acceso abierto del mayor número de tesis anteriores al 1 de enero de 2015	2013	3.4	4
Fundación Dialnet	Participación en el proyecto Dialnet con la producción científica en castellano depositada en la BUS	2007	3.4	4.2
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
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
REBIUN. Grupo de Acceso Abierto	Difundir y promover el acceso abierto	2013	3.4	4
US - Vicerrectorado de Inv.	Implementación de un servicio antiplagio en Investigación y Docencia	2014	3.4	3.1
US - Secretariado de Formación Permanente	Integrar la formación orientada al PDI dentro de la oferta formativa del ICE	2014	3.4	4
CBUA. Grupo ORCID-CBUA	Asignación de ORCID a todos los investigadores del CBUA	2014	3.4	4
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
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
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
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
MECD- Secretaría de Estado de Cultura	Hispana: 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
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
REBIUN. Grupo de trabajo de CI2	Incorporación de las competencias transversales informáticas e informacionales en las universidades españolas	2008	3.5	
US - SIC	Aumentar la formación a los alumnos en DIGCOMP	2009	3.5	3.1
US - Secretariado de Recursos Audiovisuales	Creación de REAS e implementación de metodologías de blended learning	2015	3.5	3.2
US - SIC	Diseño de un MOOC sobre competencias digitales	2015	3.5	3.2
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
REBIUN. Grupo de Competencias Digitales	Adaptar el marco de formación de CI2 al nuevo modelo europeo de competencias digitales DIGCOM	2016		3.5
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 - 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 competencias del personal	Establecer un perfil homogéneo de competencias del personal que trabaja en Bibliotecas Universitarias Andaluzas	2009	4.2	5
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
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	
WWWF España	Hora del Planeta: Sensibilización sobre reducción en el consumo eléctrico y energético	2012	5.3	
Instituto Jane Goodall	Participar en la campaña Movilízate por la Selva	2013	5.3	
MDPI	Facilitar la publicación en Acceso Abierto de investigadores de la US en las revistas de esta editorial	2016		4.2

Figura A.7 *Mapa de alianzas y proyectos de cooperación y participación (Ordenado por Líneas Estratégicas PE 2012 – 2015)*

PROCESO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015: DETALLES Y PROCESO DE DESARROLLO

Proceso de desarrollo

Participación
Grupo Elaboración del Plan Estratégico formado por la Dirección y un Grupo de Coordinación. El grupo definió el marco de referencia e hizo una identificación de escenarios de futuro de las bibliotecas universitarias y un análisis de la situación interna.
Todo el personal de la BUS participó en el proceso aportando sus opiniones y comentarios a través de la herramienta Delibera.

Desarrollado en 13 fases, cada una tiene identificadas tareas, responsables y fechas.
Fase Preliminar: Presentación a Comité de Dirección del boceto y Plan de Trabajo
Fase 1: Formación del Grupo de Coordinación
Fase 2: Deliberación y análisis. Identificación de escenarios de futuro de las bibliotecas universitarias y análisis de la situación interna
Fase 3: Deliberación y análisis. Diagnóstico del DAFO y matriz de priorización
Fase 4: Deliberación y análisis. 1er. borrador del Plan
Fase 5: Deliberación y consenso. Deliberación virtual de toda la BUS mediante foros web (Delibera)
Fase 6: Deliberación y análisis. 2º borrador del Plan
Fase 7: Deliberación y consenso. Jornadas de Comunicación interna para todo el personal. Comunicación del borrador del Plan a Responsables
Fase 8: Redacción. Redacción del Plan
Fase 9: Redacción. Plan de Comunicación
Fase 10: Aprobación. Presentación y aprobación del Plan por los órganos de gobierno de la US
Fase 11: Comunicación. Difusión y comunicación del Plan
Fase 12: Evaluación y seguimiento. Gestión por objetivos. Asignación de indicadores. Seguimiento periódico

Resumen Plan Estratégico 2012-2015

Cinco líneas de actuación:

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.
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.
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.
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.
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.

Esquema del despliegue PE 2012-2015

Objetivos Estratégicos	Nº Objetivos operacionales	Nº de indicadores
Línea 1. Espacios para el aprendizaje		
1.1 Crear nuevos espacios de acuerdo al modelo CRAI	7	9
1.2 Adaptar las instalaciones y equipamientos a nuevos usos	8	
1.3 Actualizar la infraestructura informática y de comunicación	3	
Línea 2. Hacia una gestión excelente		
2.1 Mejorar la organización y los procesos	10	6
2.2 Promover servicios coordinados entre las Bibliotecas de la US	3	
2.3 Avanzar en la calidad para la excelencia de servicios	3	
Línea 3. Servicios orientados al usuario		
3.1 Potenciar la visibilidad de los servicios y mejorar la comunicación con los usuarios	5	11
3.2 Mejorar la oferta de servicios presenciales y en línea	9	
3.3 Garantizar unas colecciones suficientes, disponibles, accesibles e integradas	13	
3.4 Facilitar la labor investigadora y apoyar la visibilidad de la investigación de la US	4	
3.5 Potenciar la Biblioteca como agente dinamizador de la innovación docente	2	
Línea 4. Nuevos roles, nuevas competencias		
4.1 Planificar un equipo humano adecuado al actual modelo de Biblioteca	3	5
4.2 Actualizar los perfiles profesionales	3	
Línea 5. Alianzas para progresar		
5.1 Establecer proyectos de colaboración con otras unidades US: Investigación, SIC, SAV, Docencia, etc.	1	4
5.2 Fomentar la presencia de la Biblioteca en los órganos de decisión de la US	2	
5.3 Fortalecer la cooperación con otras organizaciones	6	
5.4 Promover alianzas con otras bibliotecas universitarias para compartir buenas prácticas (Benchmarking)	1	

PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020 (PE2020)	
Objetivos Estratégicos	**Nº Objetivos operacionales**
Línea 1. Espacios e infraestructuras de calidad	
1.1 Promover y crear nuevos espacios de acuerdo al modelo CRAI	5
1.2 Adaptar espacios a nuevas demandas y servicios	5
1.3 Implementar la infraestructura tecnológica potenciando el autoservicio y el aprendizaje presencial y virtual	5
1.4 Desarrollar nuevas aplicaciones y actualizar las existentes para crear servicios innovadores	5
Línea 2. Gestión ágil de la colección	
2.1 Desarrollar programas de adquisición y evaluación de la colección	4
2.2 Mejorar y desarrollar herramientas de análisis y recuperación de la colección	6
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	5
Línea 3. Soporte a la docencia y al aprendizaje virtual y presencial	
3.1 Apoyar al estudiante en su proceso de formación integral	4
3.2 Avanzar en un modelo mixto, presencial y virtual, de enseñanza/aprendizaje	3
3.3 Personalizar y crear servicios de aprendizaje según las necesidades de los usuarios	3
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	3
4.2 Potenciar el Acceso Abierto, la recogida y visibilidad de la producción científica de la US	5
4.3 Avanzar en la evaluación de la producción científica de la US	1
4.4 Ofrecer apoyo en propiedad intelectual y protección de datos	1
Línea 5. Gestión Excelente con personas comprometidas	
5.1 Avanzar hacia la excelencia en la gestión según el modelo EFQM	3
5.2 Mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión de las personas	7
5.3 Potenciar la comunicación interna	3
Línea 6. Comunicación eficaz, alianzas y compromiso con la Sociedad	
6.1 Lograr una comunicación eficaz con los usuarios	2
6.2 Impulsar las redes y alianzas para mejorar los servicios	4
6.3 Promover la interacción social y la sostenibilidad universitaria	7

Figura A.8 *Proceso del Plan Estratégico 2012 – 2015: Líneas estratégicas y objetivos PE 2012-2015 y PE 2020*

CRAI.- CARACTERÍSTICAS ORIENTADAS A LOS USUARIOS	
Servicio	**Detalle**
Colección	Más de 23.500 documentos, 60.000 monografías impresas, 1.150 vídeos y DVD.
Espacios	6.956 m2 distribuidos en cinco plantas 800 plazas de lectura, 18 salas de trabajo en grupo y cabinas individuales, Áreas de aprendizaje y lectura, Áreas de estudio en silencio, Zona de trabajo TIC, Salas de trabajo en grupo, Cabinas individuales, Sala multimedia, Seminarios multifunción, Aulas de aprendizaje TIC, Aulas de docencia TIC, Sala de videoconferencia/Aula de docencia avanzada, Área para la colección de monografías, DVD…, Hemeroteca, Áreas de reprografía
Equipos	Buzón de autodevolución, Autoservicio de reprografía, Autopréstamo y autodevolución, Equipamiento tecnológico/informático disponible para préstamo, Equipamiento tecnológico/informático disponible para ser utilizado, Equipamiento tecnológico para los espacios TIC
Atención IT personalizada	Punto 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	Solicitud de documentos en Depósito del CRAI, Solicitud / sugerencia de compra, Solicitud de préstamo interbibliotecario, Solicitud de nuevo curso.
Varios	Préstamo de taquillas, Nuevas adquisiciones, 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**	**Año**
Estructura de la BUS	Encuesta Satisfacción Personal	-	2015
	ICASUS, para la gestión del MP e indicadores, CM y 200 datos BUS desde 2008	X	2012
	RRHH: nuevos perfiles, competencias, estructuras organizativas, **cargas de trabajo**	X	2011
	Cursos de formación del personal.	X	2010
	Carta de Servicios. Plan Estratégico y gestión operativa con DotProject, gestor de proyectos	-	2007
Servicios	Turnitin, Programa antiplagio	X	2016
	Préstamo de libros electrónicos con plataforma ODILO T K	X	2016
	Campañas de silencio en tiempo de exámenes con el objetivo de reducir el nivel de ruido en las Salas	-	2015
	Biblioteca digital >78% inversiones. Digitalización Fondo Antiguo	X	2014
	Estudios bibliométricos	-	2014
	Préstamo intercampus; Préstamo CBUA	X	2013
	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	2012
	Adaptación Portal Fondos Digitalizados. 5 Chats Referencia Virtual	-	2012
	Servicios a discapacitados motores y visuales. Redes sociales (Facebook, Twitter, Blogs, Flicker…)	-	2010
	Apoyo Docencia: Formación integrada CI en el 74% estudios US, 60 Guías por Materias con LibGuides, Apoyo virtual a la asignatura TFG, (no tiene carga docente)	-	2010
	Ampliación de los horarios de una Biblioteca por campus en tiempo de exámenes. Apertura en sábados.	-	2009
Sistemas y aplicaciones	Nueva Intrabus	-	2016
	Desarrollo Puntos de Información con pantallas táctiles	-	2015
	DataCOM (Gestión de la Comunicación)	-	2015
	Nuevo portal web (diseño responsive, W3C)	-	2015
	Adaptación OMEKA para ExpoBUS (Espacio de Exposiciones virtuales)	X	2015
	Plataforma de Descubrimiento: FAMA+	X	2014
	Configuración de DRUPAL para la nueva web de la Biblioteca.	X	2014
	Instalación y adaptación a DSpace para idUS	X	2014
	Innovación tecnológica: RFID en 7 Bibliotecas	-	2014
	14 Autopréstamos, 30 pantallas informativas gestionadas con OCULUS	-	2014
	SIERRA como SIGB	X	2013
	Implementación del programa ICA-AToM para el archivo.	X	2013
	Desarrollo y puesta en marcha de EMBUS (Encabezamientos Materia BUS)	X	2013
	Migración a servidores virtuales: GTBIB, XIMDEX…	X	2013
	Creación Interfaz web Bibliografía recomendada	-	2012
	Creación Aplicación para la reserva de Salas de Trabajo en Grupo	-	2012
Infraestructuras	Taller Restauración y Taller Digitalización	-	2015
	NNTT: + PCs (80 estud/ordenador en 2011, 48 estud/ordenador en 2015); nuevos servicios (préstamo portátiles, préstamo tablets…)	-	2011, 2015
	Modelo CRAI (CRAI Ulloa); Biblioteca R. Machado y Núñez; espacios promueven el aprendizaje (Information Commons)	-	2013
	Adaptación de edificios y espacios: remodelación de la Biblioteca de Arquitectura; creación espacios diferenciados (492 puestos en Salas trabajo en grupo) o Salas multifunción o silencio; autoservicio (+14 máquinas de Autopréstamo en 7 bibliotecas con tecnología RFID, 4 buzones de devolución); incremento en un 20% el número de puestos de lectura conectados a la red eléctrica; ampliación de la colección de libre acceso (+6% metros lineales de estanterías libre acceso)…	X	2012
	Puntos de reprografía sostenibles	X	2012
	Plan de Gestión Ambiental	-	2012

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	2012	2014	Diferencia 2014-2012	Tend
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	0,1	
2	El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	6,71	6,83	7,31	8,14	8,21	0,07	
3	El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	0				7,96	Nuevo 2014	NP
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	0,19	
5	Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	4,98	5,18	5,4	6,26	6,95	0,69	
6	La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	NP	NP	NP	NP	7,54	Nuevo 2014	NP
7	El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	6,44	6,62	6,76	7,21	7,04	-0,17	
8	Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	6,42	6,58	6,7	7,56	7,65	0,09	
9	Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	6,02	6,19	7,01	7,51	7,25	-0,26	
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	0,14	
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	0,19	
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	0,05	
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	0,06	
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)	NP	NP	6,5	7,45	7,54	0,09	
15	El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	NP	NP	7,39	7,92	7,95	0,03	
16	El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	NP	NP	NP	NP	7,85	Nuevo 2014	NP
17	Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	NP	NP	6,22	7,11	7,01	-0,1	
18	La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	NP	NP	6,64	7,46	7,62	0,16	
19	La biblioteca contribuye a mi progreso académico	6,99	7,07	7,47	7,86	7,97	0,11	
20	Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	6,95	7,01	7,34	7,91	7,98	0,07	
21	El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	NP	NP	NP	NP	8	Nuevo 2014	NP
22	Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	NP	NP	NP	7,76	7,94	0,18	
23	Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	NP	NP	NP	7,11	7,77	0,66	

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

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: COMPARATIVAS									
BUS	Global BUS	Global U1	Grados BUS	Grados U1	3er. Ciclo BUS	3er. Ciclo U1	PDI BUS	PDI U1	U1
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,16	7,86	8,04	7,80	7,85	7,83	8,56	8,29	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	8,21	7,43	7,99	7,34	7,95	7,36	8,68	8,09	Af 3: El personal es siempre amable.
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7,36	7,17	7,00	7,08	7,32	7,01	7,81	7,31	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	6,95	7,12	6,95	7,01	No se pregunta a 3er ciclo y PDI	7,08	No se pregunta a 3er ciclo y PDI	7,46	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	7,04	6,93	7,04	7,28	No se pregunta a 3er ciclo y PDI	6,91	No se pregunta a 3er ciclo y PDI	7,65	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	7,65	7,29	7,74	7,24	7,42	7,14	7,75	7,28	CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo. OJO! No se pregunta a PDI
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	7,25		7,28		7,07		7,38		
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,73	7,31	7,60	7,17	7,52	7,32	8,02	7,62	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	7,57	7,15	7,34	6,96	7,44	7,27	7,90	7,75	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)	7,80	7,61	7,75	7,52	7,58	7,69	8,06	8,1	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 vs. Biblioteca de la Universidad U1 (escala 1-9)*

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL: RESULTADOS COMPLETOS

CRITERIO EFQM	Nº	ÍTEM	2007	2008	2010	2011	2015	Diferencia 2015-Anterior	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	0,53	
	2	La Dirección de la Biblioteca apoya actuaciones encaminadas a mejorar la eficacia y eficencia de los procesos y servicios	NP	NP	NP	NP	3,73	Nuevo 2015	NP
	3	Tu jefe inmediato apoya acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en los procesos	NP	NP	2,66	2,95	3,98	1,03	
	4	Tu jefe inmediato genera un clima de comunicación y de crítica constructiva	NP	NP	3,00	3,45	3,80	0,35	
	5	Tu jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con el trabajo y contribuye a satisfacerlas	NP	NP	NP	NP	3,65	Nuevo 2015	NP
	6	Tu jefe inmediato informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno	NP	NP	NP	NP	3,91	Nuevo 2015	NP
	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	0,35	
		TOTAL MEDIA LIDERAZGO	**3,35**	**3,22**	**2,95**	**3,28**	**3,80**	**0,52**	
2. ESTRATEGIA	8	Conoces y comprendes la misión, visión y valores de la Biblioteca	NP	4,10	3,55	3,90	4,37	0,47	
	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	Nuevo 2015	NP
	10	Grado de satisfacción con la información que recibes de los proyectos de la BUS.	NP	NP	NP	NP	3,54	Nuevo 2015	NP
	11	Grado de definición de los objetivos a alcanzar en tu área de trabajo	3,19	3,47	2,55	2,95	3,63	0,68	
	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	Nuevo 2015	NP
	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	Nuevo 2015	NP
		TOTAL MEDIA ESTRATEGIA	**3,19**	**3,79**	**3,05**	**3,43**	**3,74**	**0,31**	
3. PERSONAS	14	Grado de satisfacción con el ambiente de trabajo de la Biblioteca	NP	NP	2,90	3,00	3,67	0,67	
	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	0,56	
	16	Se delegan eficazmente funciones por parte de tus responsables	3,06	3,08	NP	NP	3,69	0,61	
	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	0,70	
	18	Grado de satisfacción con el trabajo en equipo	3,05	3,08	2,50	2,89	3,53	0,64	
	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	0,65	
	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	-0,69	
	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	-0,46	
	22	Recibes información de los resultados de tu trabajo	2,90	2,95	NP	NP	3,36	0,41	
	23	Participas en las decisiones que afectan a las funciones de tu puesto de trabajo	NP	NP	NP	NP	3,13	Nuevo 2015	NP
	24	La información que necesitas para realizar tu trabajo está disponible siempre	3,43	3,40	NP	NP	3,74	0,34	
	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	Nuevo 2015	NP
	26	Grado de satisfacción con el sistema de reconocimiento existente por el trabajo desarrollado	2,48	2,82	NP	NP	3,09	0,27	
		TOTAL MEDIA PERSONAS	**3,09**	**3,08**	**3,02**	**3,22**	**3,46**	**0,24**	
4. RECURSOS	27	Grado de satisfacción con los medios disponibles para desarrollar tu trabajo adecuadamente (mobiliario, ordenador, material de oficina, programas informáticos...)	3,57	3,45	3,08	3,56	3,66	0,10	
	28	Grado de adecuación de la Biblioteca al Plan de Riesgos Laborales de la US	NP	NP	NP	NP	3,35	Nuevo 2015	NP
	29	Consideras que en la Biblioteca se desarrollan actitudes y valores relacionados con el medio ambiente?	NP	NP	NP	NP	3,41	Nuevo 2015	NP
		TOTAL MEDIA RECURSOS	**3,57**	**3,45**	**3,08**	**3,56**	**3,47**	**-0,09**	
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	Nuevo 2015	NP
	31	Los procesos clave de mi puesto de trabajo están descritos correctamente	NP	NP	NP	NP	3,56	Nuevo 2015	NP
	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	Nuevo 2015	NP
	33	En que grado la Biblioteca promueve la creatividad del personal para la mejora e innovación de los procesos y de los servicios	NP	NP	NP	NP	3,00	Nuevo 2015	NP
	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	0,20	
	35	Grado de satisfacción con la información que recibes para llevar a cabo tu trabajo	3,36	3,28	NP	NP	3,54	0,26	
	36	Asistes a reuniones periódicas de coordinación	NP	NP	NP	NP	3,08	Nuevo 2015	NP
		TOTAL MEDIA PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	**3,09**	**3,11**	**NP**	**NP**	**3,38**	**0,27**	
GLOBAL	**37**	**En general me siento motivado, implicado y satisfecho con mi trabajo**	**3,20**	**3,02**	**2,88**	**3,32**	**3,70**	**0,38**	

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

PERSONAL: ACTUACIONES EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN		
Ámbito	**Actuación**	**Año**
Planificación	Propuesta de Restructuración 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: ○ 5 Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos ○ 2 Encargados de Equipo TEB ○ 15 TEB ○ Bolsa de Trabajo de Ayudantes, 9 TEB	2012 2014 2014 2014
Desarrollo y Promoción	Concurso de méritos de 20 plazas, n29, n27, n25 y n23 • 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
	Complemento de calidad y productividad.	2008
	Plan de promoción horizontal de los Técnicos Especialistas de Bibliotecas (101 efectivos) Plan de promoción del personal Ayudantes (7 efectivos)	2014 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	2011-2015

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

PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA BUS

Plan de Formación en Competencias Específicas 2014-15

Entre las líneas de actuación de la Biblioteca dentro de Plan Estratégico 2012-2014, encontramos, en su número 4 "Nuevos roles, nuevas competencias" que define la importancia de diseñar un Plan de Formación del personal que tenga como objetivos adecuar los perfiles profesionales al nuevo modelo de biblioteca como centro de recursos para el aprendizaje y la investigación y a su vez, ampliar la formación en técnicas de gestión bibliotecaria y en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

La evolución de las TIC, el uso de Internet, la proliferación de las redes sociales de diversa índole y la cada vez más oferta de app para móviles y tabletas están cambiando los hábitos en el uso de las bibliotecas y el acceso a la información.

Por otro lado, los nuevos métodos de gestión de la información, su uso, acceso, etc. requieren que el profesional de la información, los bibliotecarios en este caso, se mantengan al día de estas nuevas tendencias de cara a ofrecer un servicio óptimo a nuestra comunidad universitaria. 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.

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 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. Para su elaboración se tuvo en cuenta tanto la visión de la BUS como la opinión del personal, a través de sus responsables. 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 2014

- Gestión por procesos avanzado (Biblioteca).2ª Edición.
- Sierra Direct SQL Access Basics (Curso Online de InnoU).
- Taller ICASUS.
- Introducción a la herramienta de descubrimiento: Encore + DS.
- Curso Comunicación y marketing 2.0
- Herramienta para la gestión de guías temáticas: LibGuides.
- Gestor de contenidos DRUPAL: herramienta para la gestión del portal web de la Biblioteca.
- Los gestores bibliográficos en la BUS: Flow y Mendeley.
- Implantación de ORCID, identificador único de autores, en el CBUA.
- Introducción al acceso abierto y gestión de los derechos de autor.
- VII Jornada de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento.

Formación organizada por entidades externas

- Captación de recursos hoy: oportunidades para las bibliotecas (Asociación Andaluza de bibliotecarios)
- Gestión de derechos en repositorios digitales (ARVO Consultores)
- Novedades en la Web of Science (FECYT)
- Integración de métricos JCR y ESI (Thomson Reuters)
- Formación online sobre Scopus (FECYT)
- Evaluar las revistas en la Web of Science con métricos de Journal Citation Reports (FECYT)
- Análisis bibliométrico con la base de datos Access (Instituto de Ciencias de la Educación)
- Una búsqueda por autor y por los identificadores de RID y ORCID y la evaluación de producción científica con métricas basadas en citas (FECYT)
- Fuentes de información en Ciencia y Tecnología
- El gestor de referencias Endnote (FECYT)
- Taller para formadores en competencias informáticas e informacionales (Universidad de La laguna y Carlos III)
- SciFinder Training (CAS)
- Webinar Creadores YouTube
- Seminario web sobre Dialnet (Dialnet)
- Evaluar los más citado de la Web of Science con Essential Science Indicators (FECYT)
- Formación online Scopus (ELSEVIER)
- Curso superior en inteligencia emocional y dirección de equipos (Escuela de Empresa)

Plan de Formación Anual de la BUS 2015

- Curso Autoarchivo y políticas del Repositorio.
- Producción profesional del libro digital
- Dialnet en la US: marco de actuación y puesta al día para operadores.
- Evaluación EFQM.
- Seminario OCLC: Reordering Ranganathan.
- Didáctica: estrategias de la enseñanza.
- Estado actual de las tecnologías de la información en las bibliotecas.
- Gestión de datos procedentes del SIGB Sierra
- VIII Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento

Formación organizada por entidades externas

- 7ª sesión anual abierta de la AEPD. Agencia Española de Protección de Datos

- Curso Analytics Web I. TICTOUR 3.0
- Scopus. Nivel básico FECYT
- Scopus. Nivel avanzado FECYT
- WOS: buscar la producción científica de autores y la evaluación con métricos de citas. FECYT
- WOS: la evaluación de revistas con métricos en JCR nueva versión. FECYT
- Novedades de la Web of Science. FECYT
- Habilidades y competencias a través del coaching personal. Curso virtual. Universidad de Cantabria
- Gestión de la Información Científica en Abierto. Curso virtual. Universidad Complutense de Madrid
- Dinamizador/a de cursos e-learning. Curso virtual. Junta de Andalucía. Andalucía Compromiso Digital
- TIC y búsqueda activa de empleo. Curso virtual. Junta de Andalucía. Andalucía Compromiso Digital
- Igualdad de oportunidades: aplicación práctica en servicios sociales. Curso virtual. Instituto de la Mujer
- Mendeley: sesión de formación para formadores Mendeley. Elsevier
- Reordering Ranganathan: Impacts of the changing research and learning environments on library services. BUS/OCLC
- Web of Science: identificar lo más citado de WOS con Essential
- Science Indicators. Curso virtual. FECYT
- Web of Science: el gestor de referencias Endnote. Curso virtual FECYT
- Diseño e implementación de repositorios digitales. Curso online. Asociación Andaluza de Profesionales de la Información y la Documentación, AAPID
- Jornada de formación presencial sobre IEE XPLore. IEEE
- Webinar: nuevo diseño de la plataforma Proquest. Proquest
- Webinar: Nexo. Fundación Dialnet. Universidad de Sevilla
- Estrategias de Marketing Online. Community Manager (2ª edición). Universidad CEU Cardenal Herrera
- RDA, Nueva Normativa de Catalogación. Universidad Europea Miguel de Cervantes

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 dela 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 EXTERNA E INTERNA 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.
- El Plan de Comunicación externa 2012-2014 contiene campañas de comunicación planificadas anualmente: Estudio, TFG, StopPlagio, lecturas recomendadas.
- 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
- 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
	Perfiles 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.		X
	Reuniones Junta Técnica, Comité 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 Comité de dirección y Junta Técnica se analiza la implementación y evolución de la estrategia de la Biblioteca		X
	Wikis de Grupos de Trabajo		X
	Reuniones de Trabajo		X
Intranet	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. Actualmente, se está trabajando en el diseño de una nueva intranet más social, con un diseño más atractivo y más fácil de actualizar, por lo que se utilizará el software Drupal. La Intranet corporativa está consolidada y enriquecida con cerca de 20.000 ficheros. Además, existen manuales de procedimiento especializado para cada uno de los procesos desarrollados en la Biblioteca.		X
	Guías de la Bus (libguides).		X
	Documentación de apoyo a la comunicación interna: Manual de Comunicación Interna, Manual de Acogida.		X
	Documentación de apoyo a la comunicación externa: • Manual de señalética (ed. rev. dic. 2015) • Manual de Identidad Corporativa • Twitter Biblioteca US: recomendaciones para su uso		X
	Jornadas de buenas prácticas y Gestión del Conocimiento.		X
	Presentaciones, comunicaciones y publicaciones del personal en entornos profesionales, con el fin de difundir el conocimiento y las buenas prácticas.		X
	Compartir información técnica con colegas y expertos de otras universidades.		X
	Información de la Empresa Innovative y en las guías de Sierra.		X
idUS	IdUS. Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla	X	
	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	DataCOM es un gestor de campañas de comunicación DataCOM: gestor de campañas de comunicación		X
OCULUS	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 17 Bcas 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, enaras, carteles informativos, salvapantallas	X	X
WEB	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	X	X

	ciudadano. Entre las novedades, destaca: • Imagen actualizada y un diseño que facilita la navegación desde cualquier dispositivo. • Contenidos mejor estructurados y con nuevas herramientas y servicios, adaptados a dispositivos móviles con un diseño adaptativo: Web y Guías BUS. • Un buscador único, 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.). • Cambio a nuevo gestor de contenidos, Drupal, con él se gestiona la nueva web. • 17 páginas web homogéneas y especializadas en áreas temáticas con espacio propio para noticias.		
Redes Sociales	La BUS refuerza sus canales de comunicación tradicionales con una apuesta decidida por el uso de las redes sociales (blogs, twitter, facebook, pinterest...), de las que somos pioneros, a través de los 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. pioneros en+17.000 seguidores Twitter, 11 Blogs con +350000 entradas en 2014, etc. Más información: véase la página la BUS en los medios Existen diferentes guías de comunicación para las RRSS: • Guía de uso de la web social en la BUS 2011 • Decálogo de buenas prácticas para el uso de herramientas de la web social (mayo 2012) • Normalización de las cuentas de la BUS en la web social • Documento marco de las herramientas 2.0 : documento en el que se detallan las herramientas 2.0 de uso más generalizado y se describen sus aplicaciones en la BUSitem • Protocolo de calidad de la web social en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla : documento de consenso, (enero 2009)	**X**	**X**

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	• 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 laborar, 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 en 2015
	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*

MAPA DE PROCESOS DE LA BUS

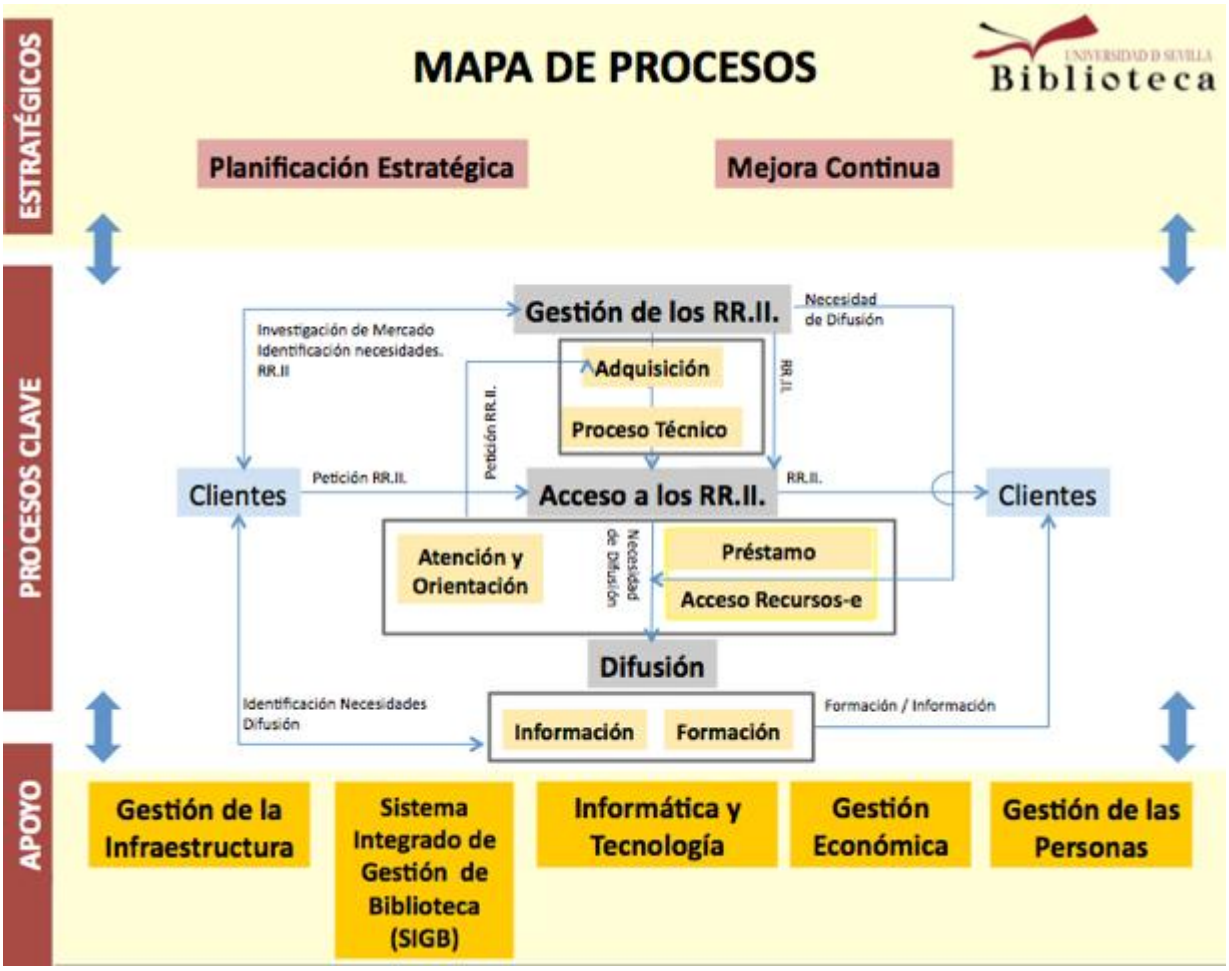
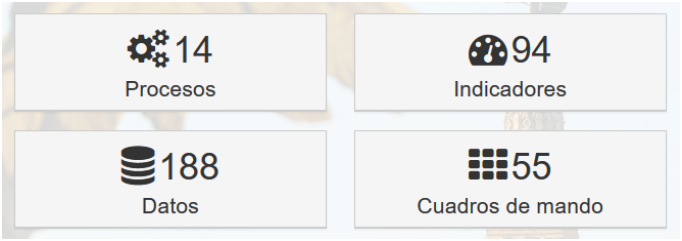


Figura A.18 *Mapa de Procesos de la BUS*

INVENTARIO DE PROCESOS DE LA BUS

La BUS tiene identificados y documentados 14 procesos (2 Estratégicos, 7 clave y 5 de apoyo), cuya evaluación de realiza a través de 94 indicadores 188 datos absolutos.



Listado de Procesos y Nº de indicadores asociados

Proceso: Gestión económica	2 Indicadores
Proceso: Gestión de la infraestructura	8 Indicadores
Proceso: Gestión de las Personas	4 Indicadores
Proceso: Informática y Tecnología	4 Indicadores
Proceso: Sistema Integrado de Gestión de la Biblioteca	2 Indicadores
Proceso: Adquisición	12 Indicadores
Proceso: Acceso a los Recursos Electrónicos	7 Indicadores
Proceso: Atención y Orientación	2 Indicadores
Proceso: Formación	6 Indicadores
Proceso: Información	12 Indicadores
Proceso: Préstamo	10 Indicadores
Proceso: Proceso Técnico	6 Indicadores
Proceso: Mejora continua	5 Indicadores
Proceso: Planificación estratégica	12 Indicadores

Figura A.19 *Inventario de Procesos de la BUS*

CARTA DE SERVICIOS DE LA BUS: RESULTADOS DE LOS 12 COMPROMISOS ADQUIRIDOS				
Compromisos adquiridos	**Indicador asociado**	**Estándar**	**Valor 2015**	**Estatus**
Tener el 100 % de los recursos electrónicos contratados accesibles desde el Catálogo FAMA.	% de recursos electrónicos accesibles desde el catálogo FAMA.	100%	100%	
Tener al menos el 30% de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles	% de puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles	30%	75,48%	
Ofrecer al menos un puesto de lectura adaptado para personas con discapacidad motora en todas las sedes de la Biblioteca	Nº de puestos adaptados para personas con discapacidad (D. Motores)	1 puesto por cada biblioteca	21 puestos en total	
Entregar a las personas usuarias los artículos de revista solicitados a través de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 10 días laborables desde su entrada en la unidad	Tiempo medio de suministro del préstamo interbibliotecario	Plazo máx. 10 días laborables	3,83	
Responder a las quejas y sugerencias de las personas usuarias en un plazo máximo de 5 días laborables	Nº de quejas y sugerencias respondidas en un tiempo no superior al marcado por el compromiso/ Total de quejas y sugerencias	máx. 5 días laborables	93 %	
Poner a disposición de las personas usuarias en 10 días laborables desde su entrada en la unidad, los materiales bibliográficos adquiridos por la Biblioteca	Tiempo medio del proceso técnico de los documentos	10 días laborables	1 día	
Reproducir en un plazo máximo de 30 días laborables cualquier solicitud ajustada a ley de reproducción de libros y documentos del Fondo Antiguo y Archivo Histórico de la Universidad de Sevilla	% de número de solicitudes de reproducción de libros y documentos atendidas en un plazo máximo de 30 días laborables/ Total de solicitudes recibidas.	100%	100%	
Realizar al menos una campaña de sensibilización medioambiental al año	Nº de campañas de sensibilización medioambiental y responsabilidad social realizadas anualmente	1 al año	6 al año	
Garantizar la accesibilidad de la colección de la Biblioteca, invirtiendo más del 50% del presupuesto de los fondos bibliográficos en la colección electrónica	Porcentaje en recursos-e respecto a la inversión en material bibliográfico	> 50%	77,88%	
Informar a las personas usuarias en un plazo máximo de 3 días laborables de la recepción del material bibliográfico solicitado, una vez que éste haya sido procesado y ubicado en la Biblioteca	Grado de satisfacción de los usuarios con los plazos de adquisición y proceso técnico de los documentos	3 días laborables	Valor 2014: 7.75 encuesta de satisfacción de usuarios	
Integrar las competencias en gestión de la información en los grados de la US	% de titulaciones (grado + licenciaturas) con competencias en gestión de la información	40%	74,1 %	
Formar a alumnos y PDI en competencias en gestión de la información	Porcentajes de asistentes a cursos de formación respecto a usuarios (estudiantes y Docentes)	20%	36,63%	

Figura A.20 *Carta de Servicios de la BUS. Resultados de los compromisos adquiridos*