

VI Jornadas de buenas prácticas y gestión del conocimiento

Sevilla, 12 de diciembre de 2013

Modelo EFQM, ¿nos ayuda a alcanzar la Excelencia?

Aurora Márquez

Coordinadora Sección Normalización y Proceso Técnico
Área de Biblioteca y Archivo de la Universidad de Cádiz



1

Nuestra herramienta más eficaz

...para mejorar, para avanzar
...para rendir cuentas



1a. Los líderes **desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos** y actúan como **modelo de referencia**.

nuestra misión

Gestionar los recursos de información, facilitando el acceso a los mismos y llevando a cabo su difusión, así como colaborar en la génesis de conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad y asegurar un servicio de excelencia a la sociedad.

nuestra visión

Alcanzar la excelencia en la prestación del servicio conforme a las expectativas de la comunidad universitaria y constituimos en un referente nacional en el ámbito de las bibliotecas. Todo esto implica:

- Una adaptación de los espacios a las nuevas necesidades de aprendizaje y docencia
- Una gestión basada en la excelencia y orientada a satisfacer las expectativas de nuestros usuarios
- Unos servicios innovadores adecuados a las nuevas demandas
- Un equipo humano con roles y competencias acordes con el actual modelo de biblioteca
- Unas alianzas que nos ayudan a progresar en la prestación de nuestros servicios

valores

- Orientación al cliente: profesionalidad, responsabilidad, eficacia
- Compromiso con la calidad: gestión y dirección por objetivos, cooperación, comunicación, trabajo en equipo
- Proyección social: multiculturalidad, gestión ambiental, atención a la discapacidad
- Capacidad y competencia: formación permanente, innovación, creatividad

1b. Los líderes **definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.**

Resultados: Línea 2

Mejorar la
organización y
los procesos

- Diseñar nuevos mecanismos de detección de las necesidades de los usuarios: Grupos focales, encuestas de servicios, etc.
- Rediseñar la encuesta de satisfacción de los usuarios.
- Elaborar un inventario de expectativas de los usuarios
- Crear un buzón único de quejas y sugerencias
- Implementar el Plan de Comunicación interna
- Confeccionar el desglose de Procesos (Mapa literal de Procesos)
- Implantar la aplicación ICASUS para el seguimiento de los indicadores del Cuadro de Mando Integral
- Mejorar los mecanismos para el seguimiento y control de los objetivos operativos y sus indicadores (DotProject)
- Finalizar la implantación de la Gestión por Procesos
- Implantar un sistema en línea de clasificación (materias y decimal) para agilizar la catalogación

1b. Los líderes **definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.**

Inicio » Sobre la Biblioteca » Carta de servicios » **Compromisos de calidad**

[\[version imprimir\]](#)

Compromisos de calidad

1. Tener el 100% de los recursos electrónicos contratados accesibles desde el **Catálogo Fama**.
2. Tener al menos el 30% de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para **conexión de portátiles**
3. Ofrecer al menos un **puesto de lectura adaptado para personas con discapacidad motora** en todas las sedes de la Biblioteca.
4. Poner a disposición de las personas usuarias en 10 días laborables desde su entrada en la unidad, **los materiales bibliográficos adquiridos por la Biblioteca**.
5. Responder a las **quejas y sugerencias** de las personas usuarias en un plazo máximo de 5 días laborables.

6. 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.

7. Ofrecer como mínimo una sesión en **Técnicas de Orientación al Estudio** a todo el alumnado de nuevo ingreso que así lo solicite, en el primer trimestre del curso académico.
8. Ofrecer **sesiones especializadas** a solicitud de las personas usuarias en los recursos de la Biblioteca, en todas las sedes de la Biblioteca.
9. 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.
10. Realizar al menos una campaña de sensibilización medioambiental al año.
11. Garantizar la accesibilidad de la colección de la Biblioteca, invirtiendo más del 50% del presupuesto de los fondos bibliográficos en la colección electrónica.
12. 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.

1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.



1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

Servicios para los estudiantes de nuevo ingreso



El **carne universitario** que se obtiene por ser estudiante de la USE da acceso a todos los servicios de la Biblioteca Universitaria.

Quiero ser usuario virtual de la USE



Bibliotecas y localización



Consulta el **catálogo Fama** para buscar libros y otros documentos en la Biblioteca [guía](#) | [tutorial](#)



mi cuenta Accede a "Mi cuenta"



reservar ejemplar Reserva un libro



Préstamo de portátiles



Enseñanza virtual



Curso COE 2013/2014: Curso de Orientación al Estudio



Lugares para estudiar



Cursos de formación



Solicita la compra de libros



Guías, wikis, blogs... por materias. ¡Participa!



Acceso desde casa a los recursos electrónicos



email Consulta tu correo-e



¿Tienes dudas? ¿Algún problema? Pregunta al bibliotecario

noticias

Más noticias ↗



Nuevos cursos en línea de la Web of Knowledge, del 9 al 13 de diciembre

[Ver más](#)



Soporte de la Biblioteca para la solicitud de sexenios 2013

[Ver más](#)



4518 nuevos libros electrónicos de E-Libro y de SpringerLink

[Ver más](#)



Salas de trabajo en grupo en el CRAI Antonio de Ulloa

[Ver más](#)



Memoria anual de la BUS 2012

[Ver más](#)



COE: Curso Orientación al Estudio, ¡tu primer curso en la Universidad!

[Ver más](#)

1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

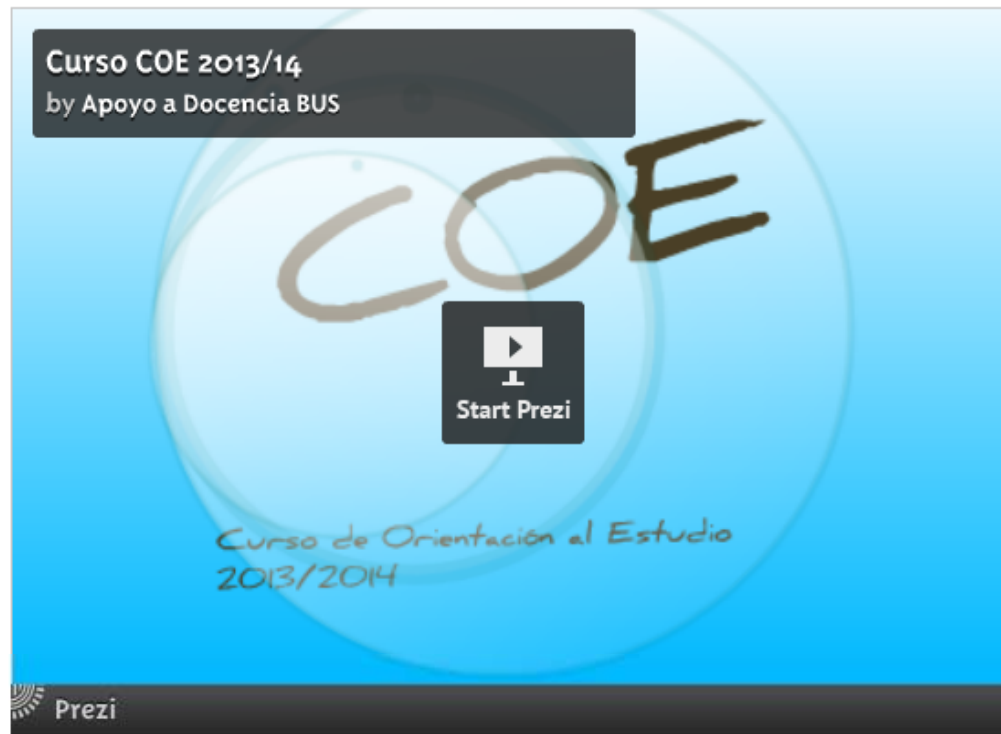
[Inicio](#) » [Cursos de orientación al estudio](#)

Curso de orientación al estudio para alumnos de nuevo ingreso (COE). Curso 2013/2014

Dirigido a alumnos de nuevo ingreso en titulaciones de grado en Centros Propios de la Universidad de Sevilla

Consigue tu primer crédito* en la Universidad.

Una vez hayas superado el curso, obtendrás un certificado de reconocimiento académico y podrás solicitar **1 CRÉDITO** optativo* en la secretaría de tu centro.



Curso de Orientación al Estudio y Competencias Informáticas e Informacionales 2013/14: tu primer curso en la Universidad, totalmente virtual, que te facilitará el aprendizaje y potenciará tus habilidades digitales (en el uso de las TIC y gestión de la información.)

1. Te mostraremos las **técnicas de estudio** más eficaces.
2. Descubrirás qué **servicios informáticos** te ofrece la Universidad de Sevilla: cómo acceder a ellos, software disponible, recursos que puedes encontrar en la red, cómo adquirir tu identidad digital.
3. Y además te ayudamos a buscar y localizar la información útil para tus trabajos de clase, a evaluarla y a respetar los derechos de autor, citando las fuentes y estableciendo "tu privacidad" en la red. La **Biblioteca** no tendrá secretos para ti.

COE 2013/14 on Prezi

La presentación se visualiza con los siguientes navegadores Mozilla, Opera, Safari y Chrome.

1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

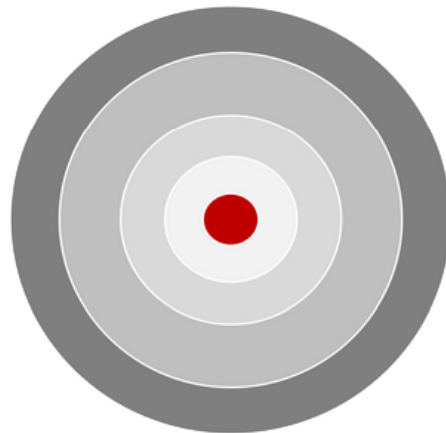
Inicio » Aprendizaje e Investigación » Formación » [Curso virtual TFG](#)

Trabajo Fin de Grado: material de apoyo

[\[versión imprimir\]](#)

[\[Go to english version \]](#)

Este curso contiene una serie de pautas para organizar el proceso de búsqueda de información, conocer las principales fuentes de información y los criterios para evaluar la información de calidad desde diferentes recursos, así como consejos y herramientas para evitar el plagio académico y facilitar la comunicación del TFG.



1. Organizar
2. Buscar
3. Evaluar
4. Evitar Plagio
5. Comunicar

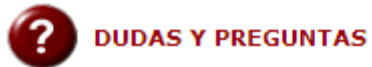


[Cursos de formación sobre TFG](#)

[Chat de la Biblioteca](#)

[Solicitud de nuevo curso](#)

[Ayudas para la elaboración del trabajo académico y/o Fin de Grado](#)



los imprescindibles



Herramientas para la
acreditación y sexenios



Guías de apoyo a
la investigación

Cursos de formación sobre
acreditación y sexenios

1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

Inicio » Servicios » Servicios para personas con discapacidad
Servicios para personas con discapacidad

[versión imprimir]

Escuche el contenido

La BUS pone en funcionamiento un conjunto de servicios personalizados para personas con discapacidad que les faciliten el acceso a la información.

Servicios de sala
Servicios de préstamo
Servicio de información bibliográfica especializada
Cursos de formación

Servicios de Sala

- **Puestos informáticos:** La BUS ofrece 14 puestos informáticos adaptados para personas con **necesidades visuales especiales**, dotados con **ayudas técnicas específicas**.
- **Puestos de lectura adaptados:** Es objetivo de la BUS para el año 2010, la creación de un **puesto de lectura adaptado** para personas con discapacidad motora en todas las sedes de la biblioteca.
- **Búsqueda y entrega de documentos:** Si el usuario no puede acceder al local de la biblioteca o no puede buscar por sí mismo el documento, el **personal de la biblioteca** se lo entregará o realizará las búsquedas y consultas a los recursos pertinentes.

Servicios de préstamo

Teléfonos del Servicio de Préstamo

- **Ampliación del préstamo domiciliario.** Para aquellas personas con discapacidad que así lo acrediten se ampliará el "**Préstamo Normal**" hasta el doble del permitido en las **Normas de Préstamo***.

Estudiantes	30 días
Tercer Ciclo, Postgraduados e Investigadores	30 días
Profesores y PAS de la USE	60 días



¿Quién puede hacer uso de este servicio?

¿Con quién contactar?

Sugerencias



Equipamiento y software específico

Buenas prácticas en materia de accesibilidad



Pregunte al bibliotecario

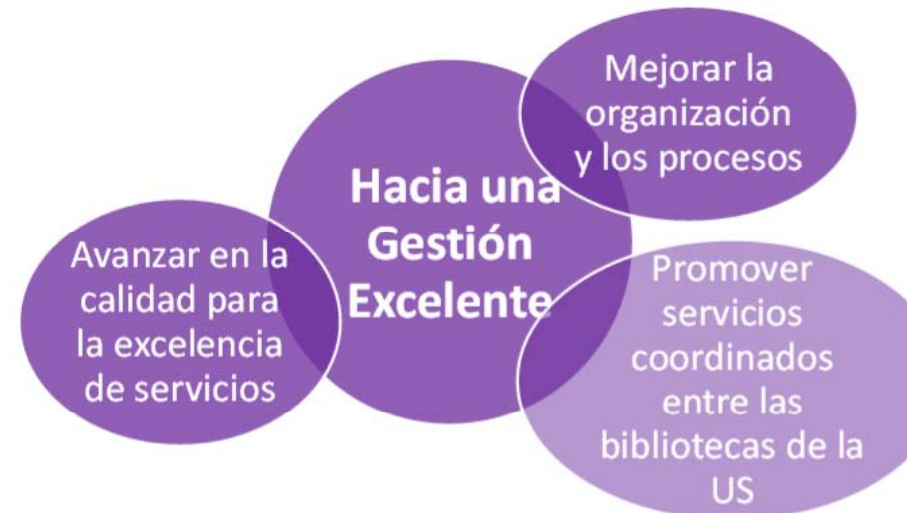
Enlaces relacionados

- SACU
- CEAPAT
- CIDAT
- Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía
- Servicio de Información sobre Discapacidad del Ministerio de Sanidad

1d. Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización

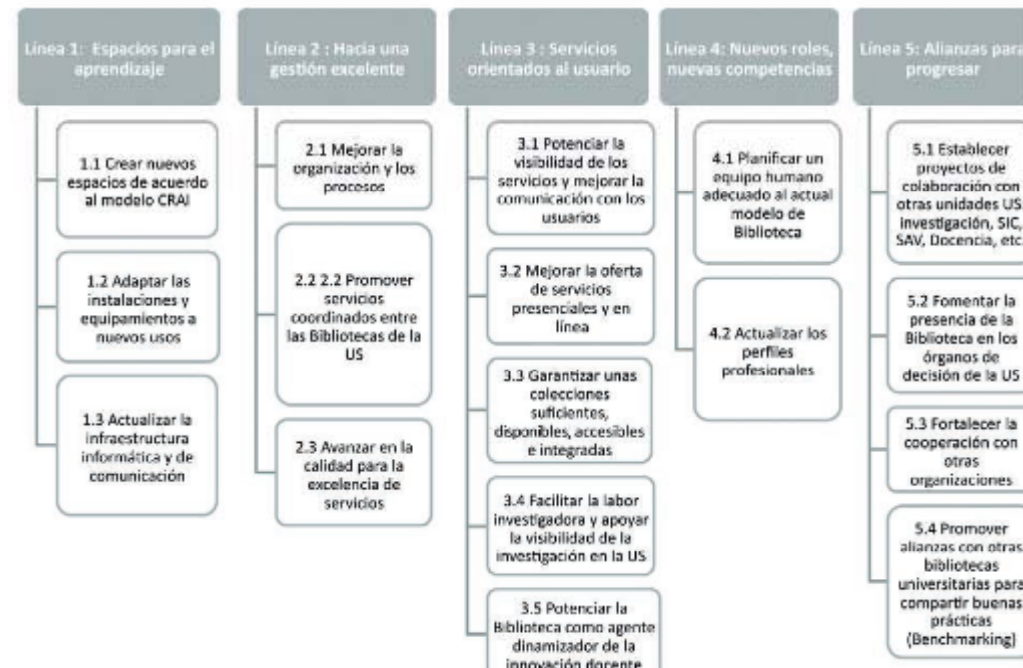
Línea 2. Hacia una gestión excelente

Resultados: Línea 2





1e. Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y **gestionan el cambio** de manera eficaz.



2



Unidos en la estrategia,
avanzamos

Plan Estratégico 2012 - 2014

(PE14)

Biblioteca de la Universidad de Sevilla

bib.us.es

2a. La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo

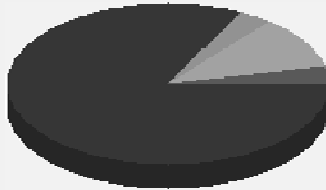
Estadísticas del cuestionario de satisfacción Todos los usuarios Todos los centros

Noviembre - Diciembre de 2009

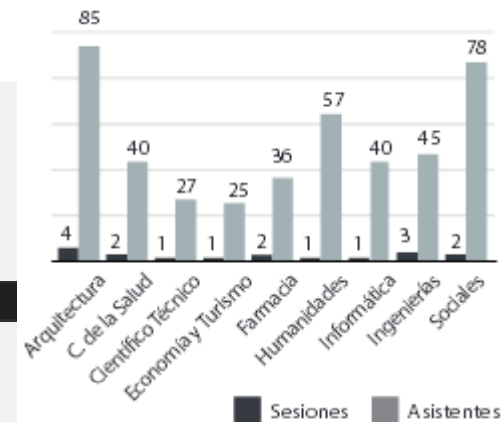
Recuento

Resumen de respuestas

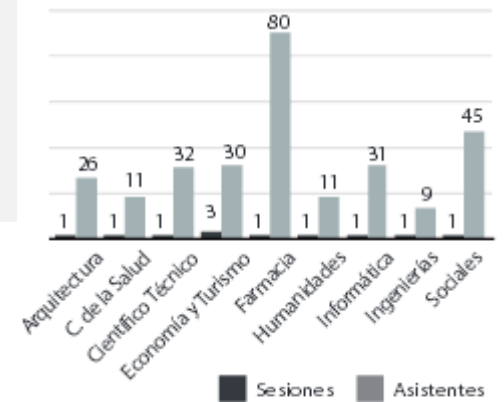
Tipo	Total	Último
estudiante	6006	2010-12-13 14:41:02
PAS	242	2009-12-16 12:21:02
PDI	771	2011-10-05 02:45:09
Usuario externo	259	2009-12-16 20:13:08
Entre todos	7308	2011-10-05 02:45:09



▼ Campaña ANECA



▼ Campaña CNEAI



2b. La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades

Inicio » Sobre la Biblioteca » La BUS en cifras



Instalaciones	2011	2012	Servicios	2011	2012
Superficie en m ²	23.334	23.072	Número de préstamos (colección y material informático) ⁽²⁾	1.103.984	1.017.956
Puestos de lectura individual	5.286	5.383	Documentos tramitados por préstamo Interbibliotecario	16.777	16.256
Puestos para trabajo en grupo	357	383	Visitas al portal web	1.553.218	1.697.176
Metros lineales de estanterías en libre acceso	23.673	24.156	Consultas al <i>Catálogo Fama</i> ⁽³⁾	6.377.869	6.262.624
Parque informático público	794	793	Visitas al <i>Catálogo Fama+</i>	40.729	263.526
Colecciones			Descargas de artículos	1.066.140	1.234.844
Monografías en papel y electrónicas	1.878.804	1.899.448	Descargas de libros electrónicos	1.063.790	1.307.903
Publicaciones periódicas impresas en curso	5.139	4.566	Asistentes a cursos de formación	14.307	15.428
Publicaciones periódicas electrónicas ⁽¹⁾	40.119	41.636	Número de horas de formación	1.587	1.435
Bases de datos	278	229	Horas de apertura semanal	67	67
			Días de apertura anual	256	252
			Equipos/Recursos humanos⁽⁴⁾		
			Facultativos A.B.M.	12	10
			Ayudantes A.B.M.	82	86
			Administrativos	15	15
			Personal auxiliar y técnico	134	134
			Becarios	28	28

1. Suscripciones de pago o licencia y acceso abierto
2. El descenso en esta magnitud se explica por la ampliación de los periodos de préstamo y por el cierre, durante varios meses, de las Bibliotecas de Arquitectura y Centros de la Salud
3. En 2012 la biblioteca continuó con la utilización de dos catálogos de forma simultánea: el *Catálogo Fama clásico* y *Fama+*. Para analizar el uso de nuestro catálogo, hay que destacar la imposibilidad de comparar los datos de ambos catálogos al medirse con aplicaciones diferentes
4. Según RPT

2c. La estrategia y sus políticas de apoyo se **desarrollan, revisan y actualizan**

2d. La estrategia y sus políticas de apoyo se **comunican, implantan y supervisan**

Plan Estratégico 2012-2014



Plan Estratégico 2012-2014

[Folleto \(pdf\)](#)

[Tríptico \(pdf\)](#)

Planes estratégicos anteriores

[Plan Estratégico 2008-2010 de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. \(pdf\)](#)



Planificación Competencias Acceso + Formación Perfiles Profesionales
Equipo Humano Colaboración RRHH Perfilar Modelo Becarios
Estrategias Nuevos Roles Nuevas Competencias Reciclaje
línea 4. nuevos roles, nuevas competencias



3a. Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización



Unidos en la estrategia,
avanzamos

3b. Se desarrolla el **conocimiento y las capacidades** de las personas



Denominación del curso	Horas	Asistentes	Total horas
V Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento	6,5	109	708,50
Curso preparatorio para la convocatoria de encargo de equipo: apoyo TIC a la docencia	13	2	26,00
Gestión del préstamo del Consorcio de Bibliotecas de las Universidades de Andalucía (CBUA) en la BUS	4	158	632,00
Fama+, el catálogo de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla	4	120	480,00
Herramienta para la gestión del portal web de la biblioteca: ximDEX versión 3	7	28	196,00
La propiedad intelectual en el ámbito científico y académico	6,75	62	418,50
Repositorio de producción científica: una aproximación	6,3	54	340,20
Taller para la realización de su puestos prácticos. Nivel Facultativo de Archivos, Bibliotecas y Museos	10	10	100,00
TOTAL	57,55	543	2.901,20

3c. Las personas están alineadas con las necesidades de la organización,
implicadas y asumen responsabilidades



**todos somos piezas de esta
estrategia**

3d. Las personas se **comunican eficazmente** en toda la organización

La Comunicación Interna en la BUS

Grupo de mejora de la Comunicación Interna



3c. **Recompensa, reconocimiento y atención** a las personas en la organización

Aunque no he encontrado imágenes...

“HABERLA HAYLAS”



Convenios Alianzas Para Progresar Compartir Buenas Prácticas
Presencia BUS Participación REBIUN Biblioteca Activa Colaboración
Alianzas Con Bibliotecas Universitarias Cofinanciación Trabajo Conjunto BUS/US
línea 5. alianzas para progresar

4a. Gestión de socios y proveedores para obtener **un beneficio sostenible**

Inicio » Sobre la Biblioteca » Gestión y Organización » **Cooperación**

Cooperación

La Biblioteca de la Universidad de Sevilla forma parte de las siguientes redes y consorcios:



REBIUN -Red de Bibliotecas Universitarias-



CBUA -Consortio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía-



GEUIN - Grupo Español de Usuarios de Innopac



LIBER -Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche-

Objetivos estratégicos y operacionales

5.1 Establecer proyectos de colaboración con otras unidades US: Investigación, SIC, SAV, Docencia, etc.

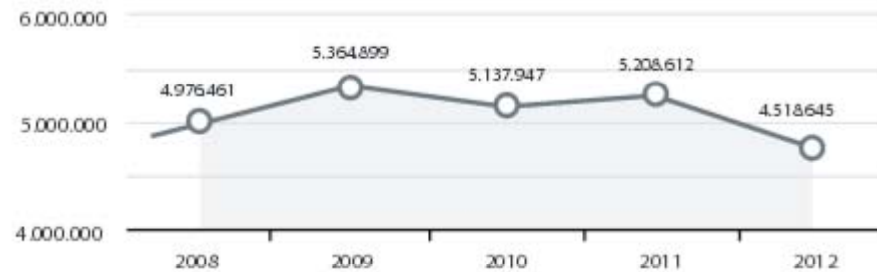
5.2 Fomentar la presencia de la Biblioteca en los órganos de decisión de la US

5.3 Fortalecer la cooperación con otras organizaciones

5.4 Promover alianzas con otras bibliotecas universitarias para compartir buenas prácticas (Benchmarking)

4b. Gestión de los recursos económicos-financieros para asegurar un éxito sostenido

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA				
Concepto	Presupuesto	Gasto	Saldo	% Ejecución
Cap. II Gastos Corrientes	319.460,39 €	319.322,97 €	137,42 €	99,96%
Cap. VI Inversiones Reales (Enseñanza e Investigación)	3.187.882,21 €	3.124.890,34 €	62.991,87 €	98,02%
Cap. IV Transferencia CBUA	1.249.126,00 €	1.248.020,00 €	1.106,00 €	99,91%
Cap IV Transferencia Becas	270.270,00 €	269.226,77 €	1.043,23 €	99,61%
TOTAL	5.026.738,60 €	4.961.460,08 €	65.278,52 €	98,70%



▲ Gráfica 2. Inversiones en material bibliográfico 2008-2012

4c. Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales

Biblioteca



No somos edificios...

**No somos
instalaciones
medibles en m²...**

4c. Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales

La **Biblioteca** dispone de

475 plazas
en total

82 salas de trabajo para elaborar en
equipo trabajos
académicos

en 11 Centros

con capacidad entre 2 y 16 personas

En algunas de ellas se pueden usar pantallas interactivas, ordenadores, pizarras, etc. Todas cuentan con conexión eléctrica y wifi

Horarios Amplios Tecnología Flexibilidad
Espacios Silenciosos Salas Confortables Espacios Trabajo Grupo Estudio Individual
CRAIS Espacios Para Aprendizaje Autoservicio Inspiración Variedad
línea 1. espacios para el aprendizaje



4d. Gestión de la **tecnología** para hacer realidad la estrategia

Búsqueda Rápida Título Autor Materia Fondo Antiguo Otras Búsqueda Avanzada

fama+

 [Ayuda rápida | tutorial](#)

[Busqueda Avanzada](#)

Fama Clásico

Palabra Clave Catálogo Completo [Ayuda](#)

[Busqueda Avanzada](#) [Mostrar sólo títulos con documentos disponibles](#)

iiAviso!! Para localizar los fondos de las bib. de Biología, Química y Física seleccione CRAI Antonio Ulloa

Mi Cuenta
■ [MetaBUScador](#)
■ [Cursos y eventos](#)
■ [Calendario de Eventos](#)
■ [RSS](#) : [Cursos y Eventos RSS](#) | [Últimas adquisiciones en RSS](#)
■ [Boletines de últimas adquisiciones por biblioteca](#)
■ [Fama en tu móvil](#) | [Fama+ en tu móvil](#) [nuevo!](#)
■ [Sugerencias](#)
■ [Solicitud de compra](#)
■ [Bibliografía recomendada](#)
■ [Búsqueda Z39.50](#)
■ [Préstamo CBUA](#)

Chat : Catálogo Fama

Escriba aquí para chatear.

4d. Gestión de la **tecnología** para hacer realidad la estrategia



Tendiendo puentes entre
el mundo real y el virtual:
Códigos QR en la Biblioteca de Ciencias de la
Educación

Juan Antonio Barrera
Víctor Moya

<http://bib.us.es/educacion>



4c. **Gestión de la información y el conocimiento** para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización

[Home](#) / [V Jornadas de buenas prácticas y gestión del conocimiento en la BUS 2012 \(I\)](#)



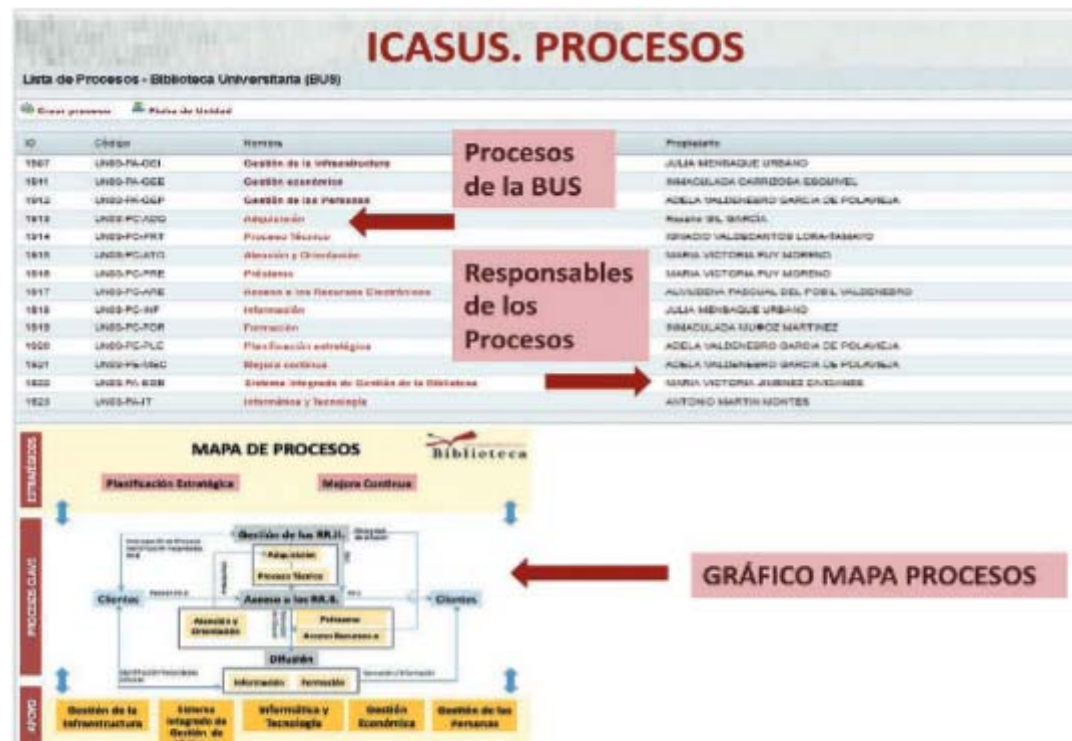
[V Jornadas de buenas prácticas y gestión del conocimiento en la BUS 2012](#)

5

RepositorioUS, Orientación Hacia Usuarios, colecciones, Información, Colecciones Suficientes, Biblioteca Digital, Evaluar Colección, Biblioteca 2.0, orientación, Propiedad Intelectual, + servicios Presenciales, Biblioteca Móvil, Plan Comunicación Externa, + servicios Virtuales, Bibliografía Recomendada, Comunicación, Exposiciones Virtuales, Apoyo Publicación Científica, Usuarios, Mejorar Oferta Servicios, Apoyo Investigación

línea 3. servicios orientados al usuario

5a. Los Procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés



- 5b. Los **Productos y Servicios se desarrollan** para dar un valor óptimo a los clientes
- 5c. Los **Productos y Servicios se promocionan** y ponen en el mercado eficazmente
- 5d. Los **Productos y Servicios se producen**, distribuyen y gestionan

[Inicio](#) » [Servicios](#) » [Más](#)

Servicios de la A a la Z

Acceso a los recursos-e desde casa	Guías de Recursos-e
Acreditación y sexenios	Guías del catálogo Fama
Atención a personas con discapacidad	Horario de la Biblioteca
Apoyo a la docencia virtual	Lugares de estudio
Autopréstamo	Noticias de la BUS
Boletín de últimas adquisiciones	Preguntas frecuentes
Boletín de la BUS	Pregunte al bibliotecario
Busque en nuestras colecciones	Préstamo de documentos
Cursos y otras actividades de formación	Préstamo interbibliotecario
Equipos para consulta y reproducción de materiales	Préstamo intercampus
Exposiciones	Préstamo de lectores de libros electrónicos
Gestor de referencias bibliográficas	Préstamo de ordenadores portátiles
Guía de servicios en sala (pdf)	Renovación de préstamos
Guías y blogs	Reserva de documentos
Guías de apoyo a la investigación	Solicitud de compra
Guías de ayuda para el aprendizaje y la enseñanza	Solicitud de suscripciones a publicaciones periódicas, seriadas y recursos electrónicos
Guías de información sobre la Biblioteca	Sugerencias, consultas, incidencias, quejas...
-	Wifi

Blogs



[guías por materias \(wikis, etc.\)](#)

[blogs](#)

[guías de apoyo a la investigación](#)

inuevo!

[otras guías](#)

Algunos bibliotecarios de la Universidad de Sevilla mantienen weblogs sobre temas generales o relativos a su área temática. Todos ofrecen a los miembros de nuestra comunidad la **posibilidad de participar con sus opiniones y sugerencias**.

Blogs Especializados



Alkhimia blog:
Bib. de Química



El barco de Darwin:
Bib. de Biología



BlogArquitectura:
Bib. de
Arquitectura



Bibing Blog:
Bib. de Ingeniería



El Turista Despistado:
Bib. de Turismo y
Finanzas



BibMed Blog:
Bib. de Centros
de la Salud



Bibpolitec Blog:
Bib. Politécnica



Blogteca de Física:
Bib. de Física



Los Cazafármacos:
Bib. de Farmacia



Emerac: Bca.
de Informática



Fondo Antigo:
Fondo Antigo y
Archivo Histórico
de la Universidad



MatBUS: Bib.
de Matemáticas



Paideia: Blog de la



Farmallywood: Colección



Justitia?: Blog de

- 5b. Los **Productos y Servicios se desarrollan** para dar un valor óptimo a los clientes
- 5c. Los **Productos y Servicios se promocionan** y ponen en el mercado eficazmente
- 5d. Los **Productos y Servicios se producen**, distribuyen y gestionan

ALFIN
en la Biblioteca
de la Universidad de
Sevilla:
**distintas
soluciones**
con un mismo
objetivo

Nieves González Fdez-Villavicencio

VII Jornadas CRAI
"Comunicación, información e innovación
en el ámbito universitario"
4 y 5 de mayo 2011

- 5b. Los **Productos y Servicios se desarrollan** para dar un valor óptimo a los clientes
- 5c. Los **Productos y Servicios se promocionan** y ponen en el mercado eficazmente
- 5d. Los **Productos y Servicios se producen**, distribuyen y gestionan



- 5b. Los **Productos y Servicios se desarrollan** para dar un valor óptimo a los clientes
- 5c. Los **Productos y Servicios se promocionan** y ponen en el mercado eficazmente
- 5d. Los **Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestionan**

RELACIONES DE SUCEOS EN LA BUS



ANTES DE QUE EXISTIERA LA PRENSA ...

- 5b. Los **Productos y Servicios se desarrollan** para dar un valor óptimo a los clientes
- 5c. Los **Productos y Servicios se promocionan** y ponen en el mercado eficazmente
- 5d. Los **Productos y Servicios se producen**, distribuyen y gestionan



El Amor en la BUS Como en otras ocasiones, aprovechamos San Valentín para acercarte al amor a través de las colecciones de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. Escanea este código QR para descubrir los recursos actualizados sobre el amor en el catálogo FAMA+.

Pin enviado desde
encore.fama.us.es

5c. Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran



Plan de Comunicación Externa 2012 - 2014

Grupo de Trabajo
Julia Mensaque
Lourdes Muñoz
Diciembre 2012

Líneas estratégicas

Línea 1: **Temas clave** de comunicación

Identidad de la BUS
Objetivos y actividades de la BUS
Catálogo
Espacios
Servicios
Colecciones: Recursos-e, Colecciones impresas,
Fondo Antigo

Línea 2: **Organización** de la acción comunicativa

Procedimientos
Herramientas

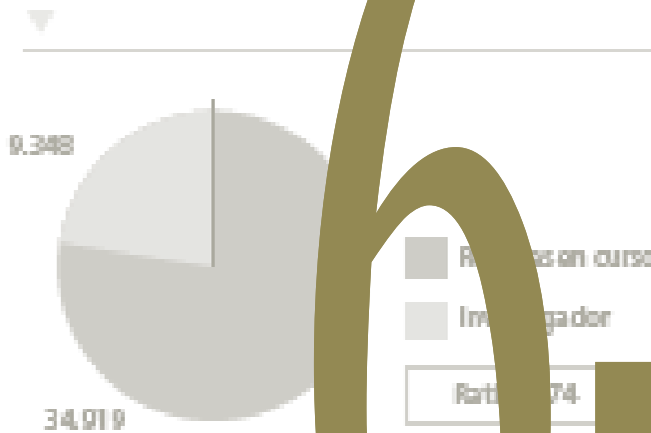
Línea 3: **Formación y participación** en *comunicación externa* del personal BUS

Participación
Formación

Proceso de la acción comunicativa



9.6.4.2 Revistas⁽²⁾ en curso (impresas y electrónicas de pago o con licencia) por investigador (docentes y estudiantes de posgrado)



▲ Gráfica 54.

9.6.4.3 Revistas electrónicas (de pago o con licencia) por investigador (docentes y estudiantes de posgrado)

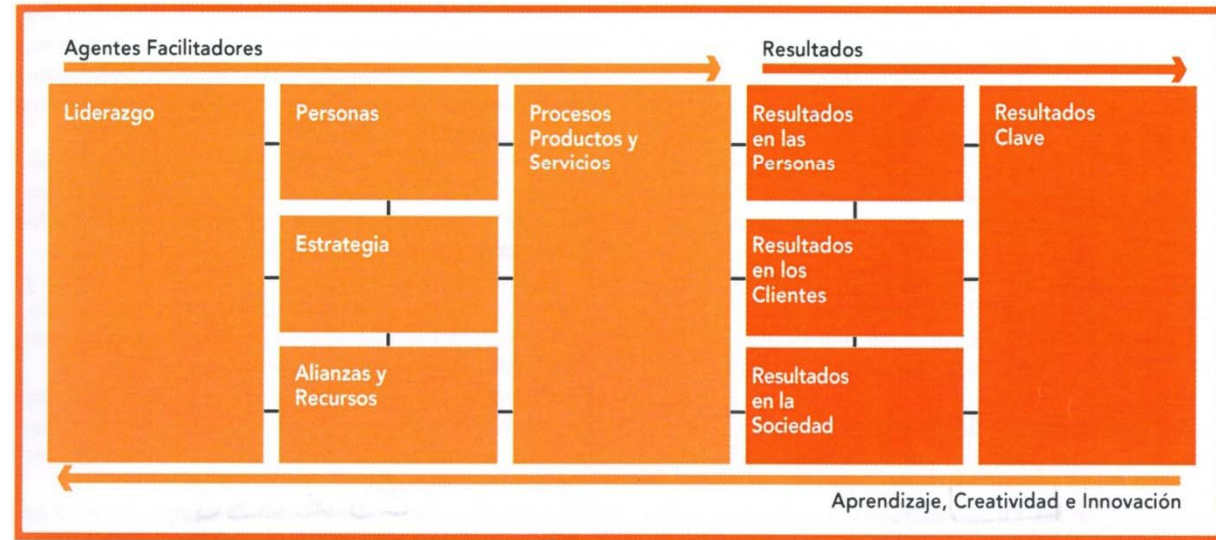


▲ Gráfica 55.

9.6.5 Recursos electrónicos

Recursos electrónicos	2009	2010	2011	2012
Monografías	377.302	393.251	411.721	435.572
Publicaciones periódicas ⁽²⁾	24.924	32.868	40.119	35.721
Bases datos	220	166	278	229

Modelo EFQM



Modelo EFQM de Excelencia es un marco de trabajo **no-prescriptivo** basado en nueve criterios: Cinco son “**Agentes facilitadores**” y cuatro son “**Resultados**”.

Los criterios agentes hacen referencia a lo que la organización hace.

Los criterios que hacen referencia a “Resultados” tratan lo que la organización logra y cómo lo logra.

Los “Resultados” son consecuencia de los “Agentes Facilitadores” y éstos mejoran utilizando la información procedente de los “Resultados”



PROCESO DE RECONOCIMIENTO EFQM

ACTIVIDADES DEL PROCESO DE RECONOCIMIENTO		Sello Compromiso hacia la Excelencia	Sello 300+	Sello 400+	Sello 500+ (1ª vez)	Renovaciones (mismo nivel de sello)	Renovación Sello 500+
Antes de la evaluación	Enviar Autoevaluación (Perfil Cuestionario) o (Perfil REDER)	Obligatorio					Optional
	Renovaciones Sello 500+: DIAGNÓSTICO cualitativo (según los 32 subcriterios EFQM o los 8 Conceptos Fundamentales) de puntos fuertes y áreas de mejora y cuantitativo (dictamen del nivel de puntuación EFQM)						Diagnóstico (si no se presenta Perfil)
	Enviar Informe de Homologación del Licenciario Autoevaluación	Si (NO si ISO 9001 vigente, de hace +1año, con igual alcance)	Si (avalando la puntuación mínima del sello)			No (para todas las renovaciones en el mismo nivel)	
	Documentación de solicitud	Plan de Mejora: se envían 2 planes: Inicial (2-3 semanas después de autoevaluación) Actualizado: 1 semana antes de la visita	Memoria EFQM			Misma documentación	
			45 pág.	60 pág.	75 pág.		
	Otros requisitos		Pre-validación (por parte del validador) cuando se envía el Plan de Mejora inicial				
Documento informativo	Guía del Sello Compromiso	Guía del esquema de reconocimiento					
Plazos de tiempo	Periodo antes de la evaluación	6 a 9 meses desde la autoevaluación	La autoevaluación deberá tener como máximo una antigüedad de 12 meses contados desde la fecha de la visita de evaluación				
	Plazos para entregar la documentación	Plan de Mejora actualizado 1 semana antes de la visita	Memoria entregada 4 semanas antes de la visita				

PROCESO DE RECONOCIMIENTO EFQM

ACTIVIDADES DEL PROCESO DE RECONOCIMIENTO		Sello Compromiso hacia la Excelencia	Sello 300+	Sello 400+	Sello 500+ (1ª vez)	Renovaciones (mismo nivel de sello)	Renovación Sello 500+
Evaluación	Nº evaluadores	1 Validador	Equipo de evaluadores: entre 2 y 4 según nº empleados y nivel del sello				
	Evaluadores en prácticas	La primera evaluación de todos los evaluadores será como "Evaluador en Prácticas" (evaluador adicional no remunerado) Se pedirá un informe al coordinador sobre su actuación					
	Club de Evaluadores	Todos los evaluadores (incluidos los validadores) deben pertenecer al Club de Evaluadores del Club Excelencia en Gestión					
	Visita PREVIA	No	Si se presenta Memoria Conceptual habrá dos visitas: Previa (1 día) y de Evaluación				
	Duración visita de evaluación	1 día	Entre 1 y 3 días (normalmente) según nº empleados y nivel del sello				
	Fundamentos para concesión	Implantación de 3 proyectos de mejora surgidos de la autoevaluación que cumplan el Perfil de Validación	Puntuación EFQM superior al umbral del sello				
	Informe Final	Informe de Validación	A nivel criterio	Nivel subcriterio	Según sello		

PROCESO DE RECONOCIMIENTO EFQM

Otra información	Periodo de vigencia	2 años				
	Tarifas	Unificadas para todas las entidades de certificación.				
	Convalidación	Committed to Excellence	Recognised for Excellence			Según sello
			3 stars	4 stars	5 stars	
	Auditorías	A lo largo del año se realizarán algunas auditorías de acompañamiento durante evaluaciones reales por parte de personas designadas por el Club Excelencia en Gestión				
Marca	Las organizaciones que obtengan reconocimiento tendrán autorización a utilizar la Marca (ver Instrucciones de uso) durante la vigencia del sello. La Marca es propiedad del Club Excelencia en Gestión					

REQUISITOS TÉCNICOS DE LA MEMORIA EFQM

- Se debe dar contestación a todos los subcriterios EFQM respetando el número de páginas máximo asignado a la memoria respectiva del Sello de Excelencia.
- Tamaño de la hoja: DIN A4
- Las páginas deben ir numeradas.
- Tamaño de letra de los textos no inferior a 10 puntos Arial o equivalente, a espacio simple o superior.
- Tamaño de letra para tablas y gráficos: 9 puntos Arial o equivalente.
- Márgenes mínimos de la página: 2 cm.
- El fichero debe estar en formato PDF para facilitar el trabajo del equipo evaluador.
- Cada página debe tener un encabezamiento y/o pie de página que identifique claramente: organización, número de página y versión del fichero.

REQUISITOS TÉCNICOS DE LA MEMORIA EFQM

Agentes Facilitadores

Se deberán abordar la totalidad de los subcriterios de agentes facilitadores.

Subcriterios EFQM

- Información y evidencias del enfoque (solidez e integración)
- Información y evidencias del despliegue (implantación y estructuración)

Mecanismos de Aprendizaje y Creatividad:

Explicación de los mecanismos utilizados para identificar buenas prácticas internas y externas, así como oportunidades de mejora. Cómo la Creatividad genera oportunidades de mejora o Innovación.

REQUISITOS TÉCNICOS DE LA MEMORIA EFQM

Resultados

Textos que expliquen cómo se abordan los diferentes atributos de la matriz REDER de evaluación de los resultados, el ámbito de aplicación y las relaciones causa-efecto y vínculos entre resultados y agentes facilitadores.

- **Relevancia y Utilidad**

- ✓ Ámbito y Relevancia de los resultados presentados
- ✓ Integridad
- ✓ Segmentación

- **Rendimiento**

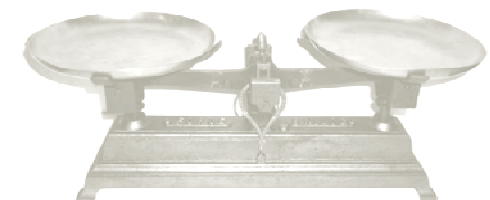
- ✓ Objetivos
- ✓ Comparaciones
- ✓ Relaciones causa-efecto



PROCESO DE RECONOCIMIENTO EFQM

Recursos propios

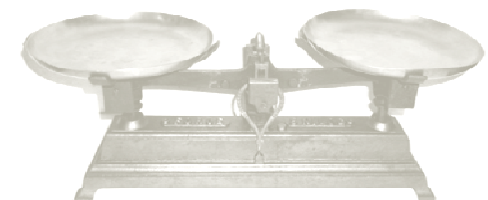
Externalización



PROCESO DE RECONOCIMIENTO EFQM



- Costes
- Recursos humanos
- Tiempo
- Burocratización
- Tareas/actividades innecesarias
- Estrés
- Periodicidad muy corta
- Por el trabajo añadido puede frenar a la organización
- .../...

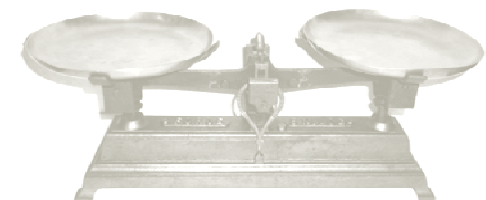


PROCESO DE RECONOCIMIENTO EFQM

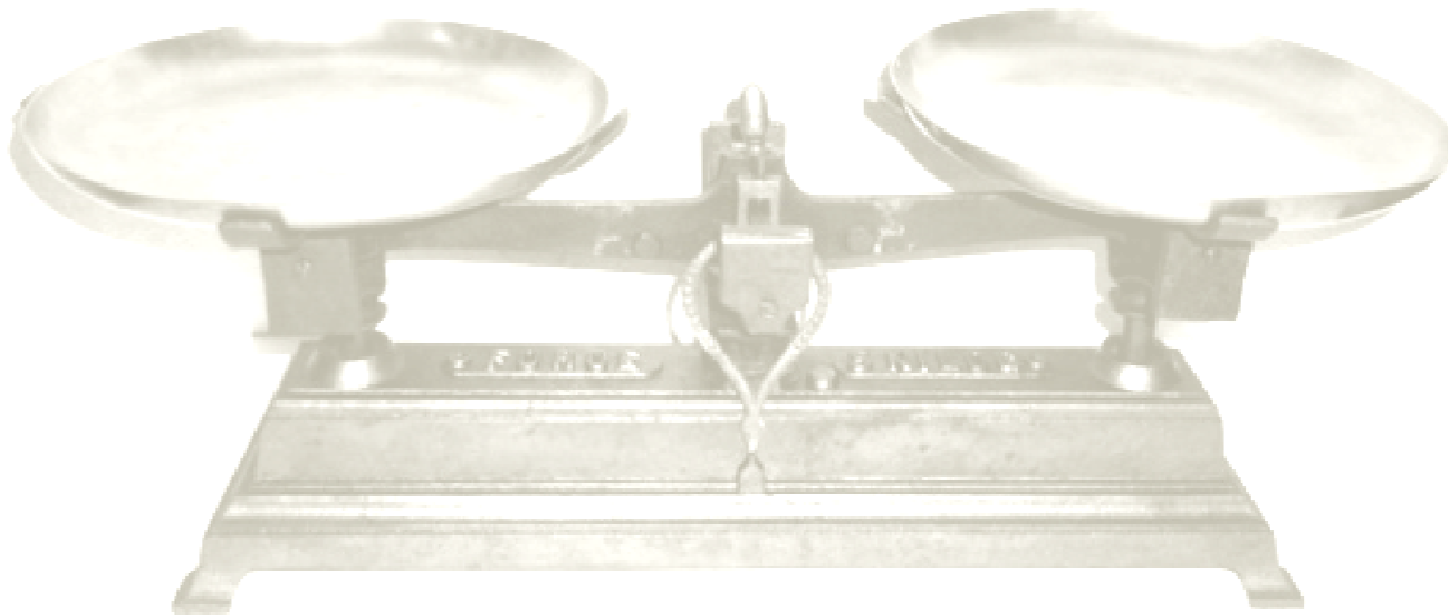


- Prestigio
- Reconocimiento externo e interno por buena gestión
- Buen posicionamiento en la institución
- Impulso de mejora continua
- Refuerzo de la gestión
- Fomenta el equipo
- Herramienta de integración de las personas
- Implicación, motivación
- .../...

Personas orgullosas de su pertenencia a la Biblioteca



¿PROCESO DE RECONOCIMIENTO EFQM?



MUCHAS GRACIAS

Aurora Márquez
Coordinadora Sección Normalización y Proceso Técnico
Área de Biblioteca y Archivo de la Universidad de Cádiz
aurora.marquez@uca.es