



Universidad Complutense de Madrid



Nº
FECHA

Diciembre de 2005

Nº

2005/5

**INFORME FINAL DE
EVALUACIÓN
DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE**

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	4
I FASE: EVALUACIÓN INTERNA	6
II FASE: EVALUACIÓN EXTERNA.....	14
III FASE: REDACCIÓN DEL INFORME FINAL Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	16
CONSIDERACIONES GENERALES	18
PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES	26
PLAN DE MEJORAS.....	37
ANEXOS	54

SIGLAS Y ACRÓNIMOS UTILIZADOS EN EL DOCUMENTO

ANECA, Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y de la Acreditación.

BUC, Biblioteca de la Universidad Complutense.

CAI, Comité de Autoevaluación Interna.

CE, Comité de Evaluación.

CEE, Comité de Evaluación Externa.

GEUIN, Grupo Español de Usuarios Innopac

IFLA, International Federation of Library Associations.

OCyDE, Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico.

PAS, Personal de Administración y Servicios.

PDI, Personal Docente e Investigador.

REBIUN, Red de Bibliotecas Universitarias Españolas.

RPT, Relación de Puestos de Trabajo.

SEUI, Secretaría de Estado de Educación, Universidades, Investigación y Desarrollo.

UCM, Universidad Complutense de Madrid

UNICA, Network of Universities from the Capitals of Europe

INTRODUCCIÓN

El Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca de la Universidad Complutense (en adelante, BUC) se inscribe dentro del proceso, iniciado en 2003, de realizar un programa de evaluación del servicio de biblioteca de la Universidad, incluido en el Plan Estratégico de la Biblioteca. Este Plan se inscribe en el marco del II Plan de Calidad de las Universidades.

El Plan de Evaluación se ha realizado conforme a la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Coordinación Universitaria. En este marco, la Universidad Complutense firmó un convenio con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA).

Los principales objetivos del Plan de Evaluación son:

1. Analizar en profundidad los procesos y servicios llevados a cabo por la BUC
2. Establecer los puntos fuertes y los puntos débiles para elaborar y acometer el Plan de Mejoras.
3. Servir de instrumento de adecuación de la BUC al Espacio Europeo de Educación Superior.
4. Presentación de la BUC a la Convocatoria para la obtención de la Certificación de Calidad de la SEUI, una vez finalizado el Plan.

El proceso de evaluación se inicia en septiembre del año 2003 a instancias del equipo rectoral. A continuación se realizan gestiones entre la Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico de la Universidad y la Dirección de la Biblioteca que culminan con la aprobación, en junio de 2004, por la Comisión de Biblioteca del inicio formal del proceso y de la metodología a seguir. En noviembre se nombra a un Asesor del Director de la Biblioteca para su coordinación. En enero de 2005, la Comisión de Servicios de la Comisión de Biblioteca recibe el encargo de designar los miembros del Comité de Autoevaluación Interna y establecer las fases y el calendario a seguir: evaluación interna (I fase), evaluación externa (II fase) y redacción del informe final y confección de las propuestas de mejora (III fase).

AGRADECIMIENTOS

El Plan de Evaluación de Calidad de la BUC no hubiera sido posible sin el apoyo institucional del Rector y de su Equipo de Gobierno, a quienes el Comité de Evaluación (CE) agradece su interés y colaboración.

Agradecemos la excelente cooperación y entrega de los miembros del Comité de Autoevaluación Interna (CAI) y la inestimable colaboración del Comité de Evaluación Externa (CEE).

El CE agradece el enorme esfuerzo realizado por los coordinadores y por todos los miembros de los Grupos de Trabajo, sin los cuales, evidentemente, no se podría haber llevado a cabo este informe ni desarrollado el Plan de Mejoras.

El CE agradece también la labor de la Oficina Técnica del Plan de Evaluación.

Nuestro agradecimiento a la OCyDE de la Universidad por su asesoramiento técnico.

Asimismo, agradecemos la colaboración prestada por el personal de la BUC, tanto directores como al resto del personal que trabaja y colabora en las bibliotecas.

Igualmente, nuestro agradecimiento a los decanos y vicedecanos de facultades, directores y subdirectores de escuelas, así como a profesores y estudiantes que han participado muy activamente en el proceso.

Finalmente, el CAI quiere agradecer el apoyo prestado en todo momento por los gerentes y por el personal de administración y servicios de la Universidad.

I FASE: EVALUACIÓN INTERNA

Esta fase se inició en septiembre de 2003 finalizando en junio de 2005. El calendario detallado es el siguiente:

Septiembre 2003-Diciembre 2004

- Presentación y debate del Plan Estratégico de la BUC 2005-2006 a la comunidad universitaria que sería aprobado por la Comisión de Biblioteca de la Universidad y el Consejo de Dirección, previa presentación a la Junta de Directores de Bibliotecas de la Universidad. En su Línea Estratégica 2: Organización y Calidad, se establece el Objetivo Estratégico 2.4.: Obtención del Certificado de Calidad para la BUC.
- Diseño del Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca
- Presentación del Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca a la comunidad universitaria: Consejo de Gobierno, Comisión de Biblioteca de la Universidad, Junta de Directores de Bibliotecas de la Universidad, Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico de la Universidad y la plantilla y colaboradores de la Biblioteca.
- Elaboración de encuestas a usuarios: PDI, Estudiantes, PAS
- Recepción de encuestas, tabulación de datos y realización de estudios e informes elaborados con los resultados de las encuestas.
- Elaboración de estadísticas. Tabulación de datos y estudios e informes elaborados con los resultados de las estadísticas.
- Selección de toda la información, estudios y documentación de la BUC y de la UCM, útiles para la evaluación.
- Noviembre 2004: Nombramiento de un Asesor del Director de la Biblioteca a fin de actuar como coordinador del Plan de Evaluación.

Enero-Junio 2005

- Asistencia del Director de la BUC y del Asesor para la coordinación del Plan de Evaluación a las Jornadas sobre evaluación de bibliotecas universitarias, convocadas por la ANECA y organizadas por la Universidad de las Islas Baleares, durante los días 13 y 14 de enero.
- La Comisión de Biblioteca de la UCM encomendó a la Subcomisión de Servicios la constitución del Comité de Autoevaluación Interna (CAI).
- Con fecha 25 de febrero, tras varias sesiones de trabajo, la Subcomisión de Servicios de la Comisión de Biblioteca de la UCM constituye el CAI y se inician los pasos preliminares.
- El 4 de marzo, el CAI constituye los Grupos de Trabajo y la Oficina Técnica, que van a desarrollar los criterios metodológicos adoptados para la primera fase de la

evaluación. Se decide que la Oficina Técnica del Plan de Calidad de la Biblioteca prepare la documentación oportuna para que los grupos de trabajo tengan a su disposición la información que el procedimiento requiere. Para ello, se cuenta con los trabajos y estudios realizados por la Unidad de Evaluación, Estudios y Sistemas de Calidad, los Servicios Centrales y las Comisiones Técnicas, creadas en 2003.

- Entre los días 7 a 16 de marzo se desarrollan audiencias públicas informativas del Plan de Evaluación de la BUC, dirigidas al personal de la Biblioteca.
- Se suceden reuniones periódicas del CAI y los Grupos de Trabajo y entre sus coordinadores para analizar los criterios metodológicos y el cumplimiento del calendario establecido.
- Los días 11 y 13 de abril se desarrollan audiencias públicas informativas del Plan de Evaluación de la BUC, dirigidas al personal auxiliar de la Biblioteca.
- Los días 18 y 19 de abril se imparte un curso por el Director y Subdirectora de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Barcelona sobre los procesos de evaluación bibliotecaria, destinado a los miembros del CAI y de los Grupos de Trabajo.
- Entre abril y mayo se realizan reuniones de los distintos Grupos de Trabajo a partir de la documentación realizada previamente por la Oficina Técnica del Plan de Calidad de la Biblioteca y se redactan los informes previos de cada grupo de trabajo.
- El 13 de junio el CAI dio por finalizado, en sesión plenaria, el Informe de Autoevaluación y se acordó presentarlo a la Junta de Directores y a la Comisión de Biblioteca de la UCM.
- El 21 de junio, el CAI presentó el Informe de Autoevaluación a la Junta de Directores, que dio su aprobación técnica.
- El 22 de junio el CAI presentó el Autoinforme a la Comisión de Biblioteca de la UCM, presidida por la Vicerrectora de Investigación y Política Científica. El Autoinforme fue aprobado por la Comisión y se tomó el acuerdo de remitirlo a la ANECA para dar comienzo a la II fase del proceso o evaluación externa.
- Con fecha 29 de junio de 2005, la Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico de la UCM remitió el Informe de Autoevaluación de la BUC a la ANECA.

Participantes en la Evaluación Interna

Para la consecución de los objetivos de la primera fase del proceso la UCM estimó oportuno la creación de las siguientes estructuras a las que apoyaron técnicamente la Unidad de Estudios y Evaluación de la BUC y la Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico de la UCM:

- El Comité de Autoevaluación Interna (CAI)
- Los Grupos de Trabajo
- La Oficina Técnica

a) El Comité de Autoevaluación Interna (CAI)

El 25 de febrero de 2005, la Subcomisión de Servicios de la Comisión de Biblioteca de la Universidad, por decisión de ésta, constituye el CAI, formado por los siguientes miembros:

- Carmen Acebal Sarabia. Vicerrectora de Investigación y Política Científica. Presidenta.
- José Antonio Magán Wals. Director de las Bibliotecas y del Archivo Histórico.
- Manuel Ruiz de Elvira Serra. Subdirector de Coordinación Bibliotecaria.
- Manuela Moreno Mancebo. Subdirectora de Servicios Técnicos y Adquisiciones.
- Javier Gimeno Perelló. Asesor del Director de la Biblioteca para Calidad.
- M^a Luisa García-Ochoa Roldán. Directora-Coordinadora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Emilio Fernández González. Director de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas.
- Javier Pérez Iglesias. Biblioteca de la Facultad de Odontología.
- Carlos Gil Fernández. Biblioteca de la E. U. de Trabajo Social.
- Teresa Hortalá González. Vicedecana de la Facultad de Informática.
- Enrique García Pérez. Vicedecano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Julia Mendoza Tuñón. Vicedecana de la Facultad de Filología.
- Enrique Pacheco del Cerro. Subdirector de la E. U. de Enfermería.

b) Los Grupos de Trabajo

El CAI constituye nueve grupos de trabajo:

1. Grupo de trabajo 1

Criterio 3.2: *Recursos físicos. Instalaciones, equipamientos*

Coordinador:

Francisco Javier de Jorge García-Reyes. Servicios Centrales de la Biblioteca

Miembros:

José Antonio Berbes Cardós. Unidad de Evaluación, Estudios y Sistemas de Calidad

Juan Carlos Domínguez Martínez. Director Biblioteca Psicología

Pilar Serrano Aguilera. Gerente de la Facultad de Ciencias Geológicas

Adela Tercero Jiménez. Directora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Químicas

Luis Vegas Montaner. Profesor Facultad de Filología

2. Grupo de trabajo 2

Criterio 3.3: *Fondos. Recursos bibliográficos*

Coordinadora:

Manuela Moreno Mancebo. Subdirectora de Servicios Técnicos y Adquisiciones.

Miembros:

Ricardo Acebes Jiménez. Jefe de la Unidad de Gestión de las Colecciones

Yolanda Clemente San Román. Profesora Facultad de Filología

Fermín de los Reyes Gómez. Profesor Facultad de Filología

Inmaculada Fernández Saez. Servicio de Tecnologías de la Información y Sistemas Bibliotecarios

Manuel Antonio Martín Mota. Director de la Biblioteca de la Facultad de Informática

M^a Ángeles Valero Lobo. Profesora Facultad de Sociología

3. Grupo de trabajo 3

Criterio 3.4: *Ingresos. Recursos financieros*

Criterio 4.3: *Resultados. Eficiencia en la prestación de servicios*

Coordinador:

Emilio Fernández González. Director Biblioteca de Ciencias Matemáticas.

Miembros:

Víctor Antón Valero. Administrador de la Biblioteca

Raquel Benito Alonso. Directora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información

Antonio Guzmán Guerra. Profesor Facultad de Filología

Francisco Javier Luque del Villar. Profesor Facultad de Ciencias Geológicas

Alicia Sánchez Hontana. Directora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Biológicas

Ángel Robleño Roger, Rectorado de la Universidad Complutense

4. Grupo de Trabajo 4

Criterio 4.2: *Resultados: Eficacia en la prestación de servicios*

Coordinadora:

Ana Albertos Bofarull. Directora-Coordinadora de la Biblioteca de la Facultad de Medicina.

Miembros:

Antonio Calderón Rehecho. Secretario Técnico

Antonio José Casas Rosado. Biblioteca de la Facultad de Geografía e Historia

M^a Ángeles Gutiérrez Salinero. Subdirectora E.U. Empresariales

Manuela Palafox Parejo. Subdirectora de Servicios de Información

Elvira Reoyo González. Biblioteca de la Facultad de Filosofía

Francisco. Javier Yáñez Gestoso. Vicedecano de la Facultad de Ciencias Matemáticas

5. Grupo de Trabajo 5

Criterio 1.2.: El servicio de biblioteca y su integración en el marco institucional. Planificación docente y sus relaciones con el S.B.

Criterio 1.3: El servicio de biblioteca y su integración en el marco institucional. Planificación de la investigación y sus relaciones con el S.B.

Criterio 1.4.: El servicio de biblioteca y su integración en el marco institucional. Mecanismos de relación entre el S.B. y sus usuarios

Criterio 4.1: Resultados. Satisfacción de usuarios

Coordinadora:

Isabel Costales Ortiz. Directora-Coordinadora de la Biblioteca de la Facultad de Derecho

Miembros:

Cristina Arbós Ayuso. Subdirectora de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía

Ana M^a Arias de Cossío. Profesora Facultad Geografía e Historia

Manuela Crego Castaño. Subdirectora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información

Esther Las Heras Navarro. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Geológicas

Inmaculada Velloso González. Subdirectora E.U. Biblioteconomía y Documentación

6. Grupo de Trabajo 6

Criterio 1.1.: El servicio de biblioteca y su integración en el marco institucional. El Plan del Servicio de Biblioteca en el contexto del Plan Estratégico de la Institución

Criterio 2.1: Los procesos y la comunicación. Organización

Criterio 2.2: Los procesos y la comunicación. Procesos

Coordinadora:

Cristina Gállego Rubio. Coordinadora de Servicios Técnicos y Recursos Humanos de la Biblioteca

Miembros:

Marina Arana Montes. Jefa de la Unidad de Proceso y Normalización

M^a Oliva Lago Marcos, Secretaría de la Facultad de Psicología

Francisco Javier Fernández Iglesias. Director de la Biblioteca de la Facultad de Odontología

Pilar Gómez Bachmann. Subdirectora de la Biblioteca de la Facultad de Geografía e Historia

Reyes Jiménez Aparicio. Vicedecano Facultad de Ciencias Químicas

M^a Jesús Santurtún de la Hoz. Directora de la Biblioteca de la E. U. de Óptica

7. Grupo de Trabajo 7

Criterio 2.3: *Oferta de servicios a distancia*

Coordinador:

Eugenio Tardón González. Subdirector de Sistemas de Información Bibliográfica.

Miembros:

Alberto Banet Masa. Servicios informáticos

Luis Guijarro Santamaría. Vicedecano Facultad de Ciencias Matemáticas

Isabel López Medina. Biblioteca de la Facultad de Derecho

José Monreal Vidal. Servicio de Tecnologías de la Información y Sistemas Bibliotecarios BUC

Ángeles Morillas López. Subdirectora de Desarrollo tecnológico y Sistemas BUC

Gonzalo Ruiz Zapatero. Profesor Facultad de Geografía e Historia

8. Grupo de Trabajo 8

Criterio 3.1: *Recursos. Personal*

Coordinador

Manuel Ruiz de Elvira Serra. Subdirector de Coordinación Bibliotecaria.

Miembros:

José Antonio Berbes Cardós. Unidad de Evaluación, Estudios y Sistemas de Calidad

Cristina Gállego Rubio. Coordinadora de Servicios Técnicos y Recursos Humanos de la Biblioteca

Javier Pérez del Olmo. Biblioteca de la Facultad de Educación

Ignacio Sánchez Ayala. Biblioteca de la Facultad de Psicología

Carlos Gil Fernández. Biblioteca de la E.U. de Trabajo Social

Teresa Hortalá González. Vicedecana de la Facultad de Informática

Cristina Segura Graíño. Profesora Facultad de Geografía e Historia

9. Grupo de Trabajo 9

Criterio 5. *Puntos fuertes y puntos débiles*

Criterio 6. *Propuestas de Mejora*

Coordinador:

José Antonio Magán Wals. Director de las Bibliotecas y del Archivo Histórico

Miembros:

Marta Torres Santo Domingo. Directora de Patrimonio BUC

Javier Gimeno Perelló. Asesor del Director de la Biblioteca para Calidad

Pedro López López. Director E.U. Biblioteconomía y Documentación.

José M^a Blanco Rodríguez. Profesor E.U. Enfermería

Vicente Cristóbal López. Profesor Facultad de Filología

Sol López Andrés. Vicedecana de la Facultad de Ciencias Geológicas

c) Oficina Técnica del Plan de Evaluación BUC

El Director de la BUC y su Asesor para la coordinación del Plan de Evaluación proponen al CAI la constitución de una Oficina Técnica del Plan de Evaluación, dependiente del CAI, cuya misión principal sería la de asesoramiento técnico y apoyo documental a los grupos de trabajo. Esta Oficina estaría formada por los bibliotecarios de la Unidad de Evaluación, Estudios y Sistemas de Calidad de la BUC, miembros de los Servicios Centrales y el Director de Documentación del Departamento de Análisis y Planificación de la Universidad.

José Antonio Berbes Cardós

Antonio Calderón Rechecho

Javier Gimeno Perelló

Javier Gómez López

Isabel Gutiérrez Sánchez

María Mas García

Antonio Moreno Cañizares

Esther Moreno Sanz

Valoración del proceso de evaluación interna

Desde el punto de vista de la metodología empleada, según destaca en su informe el Comité de Evaluación Externa, el proceso se ha llevado a cabo con el máximo rigor aunque en un tiempo breve, dado el tamaño y complejidad de la BUC. El mismo CEE "valora muy positivamente el compromiso institucional del equipo Rectoral de la Universidad Complutense

de Madrid" y "los mecanismos de difusión del proceso de evaluación que ha desarrollado la BUC, especialmente la página web".

El proceso de evaluación interna ha contado con un alto grado de participación e implicación de los distintos estamentos universitarios. Según el CEE "el método elegido garantiza, por una parte, la deseada participación de todos los miembros y, por otra, el necesario grado de consenso, al ser los grupos muy numerosos."

"El CAI trabajó muy cohesionado y con un alto grado de participación e implicación de todos sus componentes" según consta en el informe externo. Este Comité ha estado constituido por bibliotecarios, docentes y estudiantes, aunque con muy escasa participación de estos últimos y un cierto desequilibrio entre el número de cargos académicos y de bibliotecarios con cargos directivos, respecto a docentes y bibliotecarios sin cargos de responsabilidad. Hubiera sido deseable, por este motivo, una mayor representación de estos dos últimos sectores, así como de los propios estudiantes, dado que su perspectiva, tanto desde el punto de vista de los usuarios como desde el punto de vista del servicio, es muy importante para el análisis de la realidad y la mejora del servicio.

Respecto al contenido del informe de evaluación interna, a juicio del CEE "es suficientemente integral, analítico y crítico", "se adapta totalmente a la Guía del Consejo de Coordinación Universitaria y refleja un proceso de reflexión participativa. Todas las valoraciones se basan en evidencias y se apoyan en datos concretos que sirven para sustentarlas", "los puntos fuertes y débiles están recogidos de manera exhaustiva en el autoinforme" y "las propuestas de mejora mantienen coherencia con el análisis efectuado y están basadas en el análisis de las debilidades y fortalezas"

Destaca a su vez "el excelente trabajo que se ha realizado con las encuestas, que presentan un alto grado de exhaustividad, lo que las convierte en una herramienta muy valiosa para el proceso". Sin embargo, estima que en el capítulo 4 del Informe de Autoevaluación deberían haberse incluido en el texto del autoinforme y no en los anexos a dicho capítulo la aportación de datos cuantitativos, tablas y gráficos ilustrativos de la actividad y los resultados, así como los análisis comparados de los datos e indicadores de la BUC con el conjunto de universidades de tamaños o características similares a la Complutense.

Finalmente, debemos destacar el clima de colaboración e integración entre los miembros de los distintos grupos de trabajo y el resto de participantes en el CAI, la Oficina Técnica y la OCyDE, que ha permitido realizar un estudio detallado que ofrece una visión realista de las carencias y fortalezas de la Biblioteca de la Universidad Complutense, así como el hecho de que sea la Biblioteca el primer servicio evaluado de la Universidad.

II FASE: EVALUACIÓN EXTERNA

Finalizada la fase de autoevaluación con la presentación del Informe de evaluación interna a la ANECA en julio de 2005, este organismo nombro el CEE con la siguiente composición:

- D^a Carina Rey Martín: Profesora Titular de la Universidad de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Ha participado en el proceso de Evaluación Interna del Servicio de Bibliotecas de su Universidad. Miembro del grupo de trabajo de ANECA para la redacción de la Guía de Autoevaluación 2005 del programa de evaluación del servicio de biblioteca. Ha actuado como Presidenta del Comité en concepto de experta académica.
- D^a Sonsoles Celestino Angulo: Directora de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. Ha participado en anteriores procesos de evaluación de distintos Servicios de Biblioteca y ha formado parte del CAI del Servicio de Biblioteca de su propia Universidad. Miembro del grupo de trabajo de ANECA para la redacción de la Guía de Autoevaluación 2005 del programa de evaluación del servicio de biblioteca. Ha actuado como vocal en concepto de profesional experto en relación con el servicio evaluado.
- D. Santiago Fernández Conti: Director de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid. Profesor Asociado de la Universidad Carlos III de Madrid. Ha actuado como vocal en concepto de profesional experto en relación con el servicio evaluado.

El proceso de evaluación externa se ha realizado según la Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios, del Consejo de Universidades. Para ello, el CEE realizó una visita a la BUC los días 26 y 27 de septiembre de 2005, que serviría de base, junto al informe de evaluación interno y la documentación que la Dirección de la BUC y la Oficina Técnica del Plan, para la elaboración del Informe de Evaluación externa. A juicio de la UCM el tiempo de la visita fue breve, habiendo sido deseable que el CEE hubiese dispuesto, tal y como se ofreció desde la unidad evaluada, de mayor tiempo.

La valoración general de la visita del CEE a las instalaciones de la BUC es positiva:

- El número de asistentes fue elevado y con un grado importante de participación, excepto en el colectivo de alumnos, que tuvo muy poca concurrencia, tal vez porque las fechas coincidían con un periodo no lectivo.
- La representación del resto de colectivos fue bastante equilibrada.
- Todas las audiencias tuvieron una duración programada de una hora, excepto con los alumnos que por su falta de implicación y participación se redujo a treinta minutos.
- Los colectivos PDI y estudiantes entrevistados desconocían el proceso, el autoinforme, su papel en las distintas sesiones y el objetivo de las mismas.

El informe de evaluación externa presentado se basa, por una parte, en el análisis de la documentación recibida, especialmente en el Informe de Autoevaluación, en otros documentos que la unidad evaluada ha presentado al CEE como evidencias y en el resultado de la visita y reflexión interna del CEE.

Los objetivos del Informe de Evaluación Externa son los siguientes:

- Analizar el contenido del Informe de Autoevaluación realizado por el Comité de Autoevaluación Interna de la Biblioteca. En este apartado se ha valorado el grado de implicación y participación de los diferentes agentes de la unidad, el grado de consenso de los resultados del proceso de evaluación y el ajuste metodológico del informe a la Guía de Evaluación del Consejo de Coordinación Universitaria.
- Contrastar el contenido del Informe de Autoevaluación Interna con lo manifestado en las diferentes audiencias y lo observado en las visitas por parte del Comité de Evaluación Externa (CEE).
- Ayudar a la Biblioteca a articular un conjunto de propuestas de mejora, tanto de ámbito interno, esto es, de competencia exclusiva de la biblioteca, como externas, esto es, que requieren la implicación de los órganos de gobierno, así como de otras unidades de la Universidad.

Valoración del proceso de evaluación externa

El proceso de evaluación externa se ha llevado a cabo de acuerdo con lo establecido en la Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios, editada por la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria.

El CE considera que la composición del CEE se adecua a las necesidades y fines del proceso de evaluación al garantizar la presencia académica y bibliotecaria y que su colaboración ha sido de gran utilidad.

El programa de la visita del CEE se desarrolló según lo acordado y a pesar de lo limitado del tiempo, los miembros del Comité pudieron visitar ocho bibliotecas, ubicadas en los dos campus existentes, y otra ubicada en un edificio situado en el centro de la ciudad, por lo que han podido constatar las diferentes realidades que conviven en una organización tan compleja como la de la UCM. El número de asistentes a cada una de las audiencias fue elevado, excepción hecha de los estudiantes, siendo muy positivo el modo de enfocar y dirigir las diferentes audiencias.

Debemos reseñar la profesionalidad y rigor de los miembros del CEE así como el clima distendido con el que se desarrollaron las reuniones, tanto con los responsables del proceso de calidad en la UCM, como con el propio CAI. Destacamos el grado de exhaustividad y profesionalidad del informe presentado aunque el plazo de entrega no fue el más adecuado (el informe fue recibido por la Universidad el 13 de diciembre). No obstante, a instancias de la unidad evaluada, se remitió un borrador casi definitivo que permitió a la Universidad avanzar en la realización de la tercera fase del proceso de evaluación.

La valoración general del proceso de evaluación externa es por tanto muy positiva, ya que ha permitido contrastar el análisis llevado a cabo en el proceso de autoevaluación con las opiniones realizadas en su informe. Las aportaciones del CEE han sido muy útiles y oportunas, confirmando buena parte de los análisis del informe de autoevaluación, completando su análisis y las propuestas de mejora incluidas.

III FASE: REDACCIÓN DEL INFORME FINAL Y PROPUESTAS DE MEJORA

El día 20 de noviembre de 2005, el CEE envió a instancias de la Universidad un borrador casi definitivo del Informe de Evaluación Externa a la Universidad que permitió avanzar en el trabajo de la tercera fase del proceso que, según la Guía de Evaluación, es la “más importante y de mayor impacto del proceso de evaluación”: la redacción del Informe Final. El 13 de diciembre se recibe el Informe de Evaluación Externa, para cuya difusión se han utilizado los mismos mecanismos empleados para el Informe de Evaluación Interna.

El presente Informe Final de Evaluación de la Biblioteca se ha elaborado a partir de los distintos procesos realizados a lo largo de las fases anteriores y plasmados en el análisis del Informe de Evaluación Interna, elaborado por el Comité Interno, y del Informe de Evaluación Externa, elaborado por el Comité de Evaluación Externa. Para ello se estimó oportuno que la Oficina Técnica junto a la Dirección de la Biblioteca y la Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégicos elaboraran un primer borrador que sirviese de base para la redacción final del informe de evaluación.

Este borrador ha sido presentado al CAI para que sus miembros pudiesen aportar las sugerencias que estimasen oportunas, a la Junta de Directores de la Biblioteca, la Comisión de Biblioteca y a los miembros del Equipo de Dirección de la Universidad.

El objetivo de este Informe Final es:

- Sintetizar las valoraciones aportadas por ambos informes
- Fijar los principales puntos fuertes y débiles
- Identificar y planificar acciones de mejora

En la redacción de este Informe Final ha participado tanto el CAI, como la Oficina Técnica de la BUC y la OCyDE. Finalmente las propuestas de mejora han sido avaladas por el Equipo de Dirección de la BUC, la Junta de Directores de Bibliotecas y la Comisión de Biblioteca de la Universidad, en fecha 20 de diciembre. El presente Informe Final de Evaluación ha sido presentado a la comunidad universitaria, utilizando los mismos mecanismos empleados para los informes previos.

Valoración del proceso final de evaluación

Se valora muy positivamente el trabajo realizado por los distintos agentes que han participado en el mismo y, aunque ha habido cierto retraso en la entrega del Informe de Evaluación Externa por parte del CEE a la Universidad, debemos reseñar que este hecho fue resuelto, en parte, por el envío de un borrador, a finales de noviembre, que permitió a los miembros del CAI, la Oficina Técnica y a la OCyDE trabajar en la preparación del informe final y las propuestas de mejora.

En esta fase se realizaron diversas reuniones de miembros del CAI con miembros de la OCyDE, el Equipo de Gerencia y el de Dirección de la Universidad, fruto de las cuales es el informe presentado.

CONSIDERACIONES GENERALES

1. El Servicio de la Biblioteca y su integración en el marco de la institución

1.1. El plan del servicio de biblioteca en el contexto del plan estratégico de la institución.

Según los testimonios recogidos a lo largo del proceso de evaluación, y a juicio del propio CEE durante su visita y el estudio del autoinforme, "la Biblioteca de la Universidad Complutense se encuentra plenamente integrada en la Institución a la que pertenece". Por otro lado, "las evidencias recogidas en el informe interno, constatadas durante la visita, denotan una decidida apuesta de la dirección del servicio por desarrollar una gestión de calidad".

Uno de los puntos fuertes más destacables en este apartado es la existencia del Plan Estratégico de la Biblioteca 2005-2007. No obstante, sería necesario mejorar alguno de sus elementos pues, identificados los objetivos estratégicos, no se han concretado con la exhaustividad deseada ni el calendario de los objetivos operativos ni las áreas y funciones implicadas, y tampoco se dispone de una herramienta que facilite su seguimiento.

1.2. Planificación docente

La BUC, en el ámbito del apoyo a la docencia, presta servicios que se pueden considerar de gran impacto, como la elaboración de guías y tutoriales, una completa oferta de cursos de formación gratuitos en todas sus bibliotecas o la inclusión de la bibliografía recomendada en la web de la Biblioteca (alrededor de 2.000 asignaturas en la actualidad).

A juicio del CEE, "el personal bibliotecario ha logrado una apreciable participación del personal docente, con el que ha establecido adecuados canales de comunicación, que aseguran la presencia en la Biblioteca de los títulos y ejemplares necesarios". Sin embargo, se observa un comportamiento desigual en función de las diferentes unidades bibliotecarias e incluso de las áreas de conocimiento, ya que existen distintos niveles de realización en la prestación de estos servicios.

No obstante, y aunque la BUC ofrece distintas iniciativas en formación de usuarios, carece de un programa definido como tal, normalizado y con protocolos establecidos para todas las unidades bibliotecarias y la participación en Campus Virtual es dispar y menor de la deseable.

1.3. Planificación de la investigación

Al igual que en el apartado anterior, se valora muy positivamente la creación de productos y servicios que facilitan la difusión de la investigación (el servidor de E-Prints permite acceder a la mayor colección de tesis doctorales en abierto realizado por una universidad europea; la BUC ha creado el mayor portal de revistas científicas en abierto en español, que ofrece más de 20.000 documentos publicados en las revistas de la UCM; Dioscórides es la mayor colección universitaria, digitalizada y accesible gratuitamente en la red, de libros antiguos; Compludoc es la base de datos gratuita más importante realizada por una sola institución; se realizan un número considerable de exposiciones y otras actividades de extensión bibliotecaria...).

Además, ofrece gran cantidad de servicios que facilitan la investigación, destacando la gratuidad del servicio de préstamo interbibliotecario para toda la comunidad universitaria. Por otro lado, la existencia de bibliotecas en cada uno de los centros garantiza un alto nivel de especialización y conocimiento, por parte de los profesionales, de las líneas de investigación desarrolladas por los centros, que se constata en el elevado reconocimiento que de la profesionalidad de los bibliotecarios tiene el PDI.

1.4. Mecanismos de relación entre la biblioteca y los usuarios

Destaca el esfuerzo realizado durante los últimos años por asegurar unos canales fluidos y fiables de recogida de información: encuestas anuales desde 2003, buzones de sugerencias físicos y virtuales, así como la calidad de la página web de la biblioteca y de los mecanismos de comunicación y difusión de los servicios en ella existentes (la Biblioteca cuenta con un "Plan de marketing y difusión de información de la Biblioteca 2004-2006", "Plan de extensión de la Biblioteca 2004-2006").

Una de las principales herramientas de detección de satisfacción de usuarios son las encuestas anuales, altamente valoradas por muchos de los participantes en el proceso de evaluación y por el propio CEE.

Dentro de esta voluntad de relación continua y formal con los usuarios se valora la existencia de una Comisión de Biblioteca de Universidad, con un grado de funcionamiento muy alto, así como la existencia de Comisiones de Biblioteca en, prácticamente, todos los centros de la UCM, salvo en tres. Así como la presencia del Director de la Biblioteca y los directores de las bibliotecas de centro en el Consejo de Gobierno y las Juntas de centro, respectivamente.

Debemos reseñar la valoración muy positiva del CEE respecto a la existencia de numerosas comisiones y grupos de trabajo y el alto nivel de participación en los mismos de la plantilla.

Por otra parte, se observa la necesidad de contar con una carta de servicios de la Biblioteca, recomendación apuntada por el CEE, e incluida como propuesta de mejora.

2. Procesos y comunicación

2.1 Organización

Uno de los problemas más graves que se detectan es la existencia de un sistema bibliotecario dotado de una estructura excesivamente descentralizada, fruto de la dilatada trayectoria de la Biblioteca y de la misma Universidad, con más de 500 años de antigüedad. A pesar de que esta estructura proporciona una cercanía al usuario y una especialización de los servicios que debe ser tenida en cuenta, el modelo debería ser redefinido, pues genera ciertas dificultades para llevar a cabo políticas de conjunto, tendientes a corregir las grandes carencias detectadas: distribución irregular de los recursos, existencia de un porcentaje alto de fondos no controlados por las bibliotecas de centro y que son difícilmente accesibles para los usuarios, carencia de un presupuesto que garantice un desarrollo homogéneo de la colección, el alto coste de prestación de los servicios e incluso una cierta disparidad en su prestación y unas instalaciones y equipamientos por lo general inadecuados y dispares. En este sentido, la Universidad debería apostar por un modelo que permitiera corregir las diferencias actuales preservando los beneficios del sistema actual.

A lo largo del proceso de evaluación se pone en evidencia que la doble dependencia, funcional y orgánica de las bibliotecas de centro, en algunos casos resta agilidad para actuar con eficacia y debilita la visión de conjunto de la Biblioteca como servicio general y estratégico de la Universidad. A juicio del CEE, el modelo organizativo existente es "excesivamente descentralizado y la doble dependencia [de las bibliotecas de centro], funcional y orgánica, de la Dirección de la Biblioteca y de los Decanos y Directores de Centro, puede ser una de las causas de la distribución no equilibrada de recursos, lo que incide en la prestación de servicios".

El CEE destaca "la importancia y la potencia de los Servicios Centrales dentro de la estructura de la BUC, el excelente nivel de los profesionales que allí prestan sus servicios, así como la oportunidad de contar con una estructura consolidada que ha facilitado y potenciado la creación de servicios estratégicos y la coordinación necesaria en una estructura tan descentralizada como la de la BUC".

En este apartado, y tras los estudios y reflexiones producto del proceso de autoevaluación y de la evaluación externa, se estima conveniente establecer un presupuesto unitario y una política de gestión de colecciones, para la totalidad de la BUC, que permita una distribución más racional o equitativa de los recursos, a fin de paliar las notables diferencias actuales existentes entre las distintas bibliotecas. La Comisión de Biblioteca podría ser el órgano competente a la hora de aprobar los criterios para la distribución de los recursos de modo armónico entre las bibliotecas de centro, de forma que se garantizara unos recursos mínimos que asegurasen el desarrollo de las colecciones y la prestación de los servicios básicos.

2.2 Procesos

Según el informe de evaluación externa, "existe un evidente compromiso del Equipo de Dirección de la BUC con la gestión estratégica y la calidad del servicio, ya que está inmerso en una dinámica de trabajo centrada en la mejora de los procesos y servicios que es apoyada por la mayor parte del personal". En este sentido, la Biblioteca de la UCM ha realizado un esfuerzo importante para conseguir una mayor eficacia y dar un servicio adecuado a las nuevas necesidades de los usuarios (especialmente en los últimos años evaluados se ha centrali-

zado la gestión y financiación de importantes procesos y recursos). Los nuevos procesos, especialmente los referidos al sistema integrado de gestión, están normalizados y documentados. Sin embargo, se constata que no existen manuales de procedimiento de la totalidad de procesos realizados, pues no hay un sistema de gestión por procesos plenamente implantado, aunque haya procesos parcialmente documentados.

No obstante, la BUC dispone de numerosas comisiones y grupos de trabajo, con un alto nivel de participación de la plantilla, que están trabajando en la elaboración de manuales de procedimiento para los procesos aún no documentados y normas para el desarrollo de los servicios.

Se destaca el valor y calidad de la página web como mecanismo de comunicación con los usuarios, aunque se debe reforzar la Intranet como vehículo y herramienta de comunicación interna ya que en la actualidad utiliza mecanismos obsoletos para su gestión.

2.3. Oferta de servicios a distancia

La Biblioteca ofrece un amplio número de servicios y colecciones a distancia a través de su página web (<http://www.ucm.es/BUJCM/>) : acceso a los recursos, formularios para el uso de los distintos servicios, guías, tesis, libros de su propio fondo, etc.

Sin embargo, la capacidad de acceso de los usuarios a estos servicios se ve mermada por el escaso número de ordenadores disponibles en las bibliotecas, de lo que se quejaron los estudiantes y profesores en las distintas audiencias y encuestas realizadas, razón por la cual se propone como mejora la creación de un Plan Tecnológico de la BUC y la adquisición de un parque informático de ordenadores personales y portátiles para los usuarios, así como adaptar las instalaciones y puestos de lectura para el uso de documentación electrónica y de aplicaciones informáticas y de telecomunicaciones.

3. Recursos

3.1. Personal

Debemos destacar la alta consideración que tienen los usuarios, especialmente el profesorado, respecto a la profesionalidad y amabilidad en el trato del personal de la BUC.

A juicio de muchos de los participantes en el proceso de evaluación, del propio CEE y el Grupo de Trabajo encargado de analizar el apartado de recursos humanos, la BUC cuenta con una plantilla bien dotada, con un alto nivel de promoción y equilibrada, aunque puedan existir desigualdades en las bibliotecas más pequeñas,.

Se detectó, durante las fases de autoevaluación y evaluación externa, la opinión generalizada de la existencia de un excesivo número de becarios que realizan funciones que deberían ser desarrolladas por el personal, así como un incumplimiento del verdadero significado de las becas colaboración, orientado a la formación. No obstante, el CEE "valora muy positivamente la oportunidad de contar con becarios para la realización de las tareas más rutinarias de la biblioteca".

En cuanto a la formación continua del personal de Biblioteca, aunque ha mejorado su valoración general, es necesario ofrecer una formación más específica y más coordinada.

3.2. Instalaciones

Es en este apartado donde se han detectado las mayores deficiencias, siendo uno de los puntos más débiles de la Biblioteca, con notables diferencias entre los centros, aunque se ha observado, en los últimos años, una considerable mejoría tanto en cantidad como en calidad de los equipamientos y servicios.

Así, por ejemplo, se da una distribución muy desigual de la ratio de los puestos de lectura. Por otro lado, se han observado problemas de refrigeración, calefacción, mobiliario, así como falta de adecuación en las instalaciones de algunos depósitos.

Se han detectado, igualmente, problemas de accesibilidad, tanto por la difícil localización de algunos edificios como por su señalización e incluso por su deficiente adaptación a las necesidades de usuarios discapacitados.

3.3. Fondos

Entre las bibliotecas universitarias españolas, la BUC cuenta con la mayor colección y con un riquísimo patrimonio bibliográfico. No obstante, es preciso señalar que existen notables diferencias entre las colecciones de las distintas áreas y su nivel de desarrollo. A juicio del CEE "al no existir un presupuesto ni una planificación del gasto se observan comportamientos discrecionales, por lo que se recomienda disponer de un porcentaje establecido para la biblioteca respecto al presupuesto del centro, para conseguir una inversión más igualitaria en la adquisición de fondos".

El CEE "valora muy positivamente que en los últimos años se haya realizado un notable esfuerzo en el incremento de la inversión de las adquisiciones, pasando de 30,35 euros por usuario en 2000 a 43,04 euros del año 2004, aunque existen notables diferencias entre las áreas, así como el incremento en las publicaciones periódicas, que ha superado al destinado

a monografías. Es especialmente destacable la adquisición de recursos electrónicos, con un incremento del 98,82% de crecimiento en 2004, con respecto a 2000, a la vez que resalta que ésta se ha efectuado de forma centralizada”.

Los usuarios, a través de las encuestas y en las audiencias realizadas, ponen de relieve la alta importancia de los recursos electrónicos disponibles, su utilidad para la investigación y su alta valoración en relación a la totalidad de los servicios que se ofrecen desde la biblioteca

El mayor problema detectado es la existencia de gran número de fondos bibliográficos en los Departamentos y otras dependencias de los centros e instalaciones de la Universidad que no son gestionados por la Biblioteca, con las dificultades de acceso a los mismos y garantías de preservación y custodia que esto supone.

Merece, en este sentido, hacer una especial valoración de los esfuerzos destinados a la conservación y restauración del fondo histórico y su centralización en la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla.

Sería preciso, finalmente, establecer una política de gestión de colecciones que posibilite una racionalización de las inversiones y el control y gestión de los fondos por parte de la Biblioteca, tal y como contemplan los Estatutos. Por otro lado, es necesario, pese al alto porcentaje de fondos incluidos en el catálogo respecto al total, acometer actuaciones más contundentes que permitan incorporar los fondos aún pendientes en el catálogo.

3.4. Ingresos

El modelo de financiación de la Biblioteca se clasifica como un modelo mixto centralizado/descentralizado.

La Biblioteca carece de un anteproyecto presupuestario único que afecte a todas las bibliotecas y que permita una planificación adecuada para este servicio estratégico. Según se indica en el informe externo “para poder cumplir sus objetivos, la Universidad debería asignar cada año un presupuesto global a la Biblioteca que podría repartir entre las bibliotecas de acuerdo con un baremo consensuado entre las partes implicadas.”

Dentro de este apartado se debería mejorar la inversión en la adquisición de documentos que se sitúa en un 24,62% por debajo de la media o de las recomendaciones, que lo marcan en un 35-40%, así como el gasto por adquisiciones por usuario, igualmente muy por debajo de la media de Rebiun (37 € de inversión por usuario al año en la UCM frente a los 73 € de media en el resto de universidades españolas).

4. Resultados

4.1 Grado de satisfacción de los usuarios

Durante el proceso de evaluación, se ha valorado muy positivamente la satisfacción mostrada por los usuarios sobre los diferentes servicios. En las audiencias mantenidas con el PDI como con los alumnos fue recurrente la consideración de la Biblioteca como el mejor servicio de la Universidad, tanto por los servicios que presta como por su valor formativo.

No obstante, las encuestas y audiencias realizadas reflejan la disconformidad de los usuarios en lo referente a las condiciones de las instalaciones, equipamientos y recursos informáticos disponibles.

4.2. Eficacia en la prestación de servicios

La BUC ha aumentado considerablemente en los últimos años el número de días de apertura/año. Se han ampliado los horarios extraordinarios (subida de un 42%). También se ha incrementado el número de puestos de lectura (y el indicador correspondiente relacionado con los usuarios). El apartado de las colecciones experimenta, asimismo, un crecimiento positivo en número de monografías/alumno, así como del número de ingresos por usuario. Fruto tanto de una decidida política inversora, como del descenso del número de alumnos. Sobresale también la cantidad de visitas a la Web, que el CEE atribuye a una reforma en profundidad, realizada en 2003, y las actividades de extensión bibliotecaria, sobre todo las realizadas en la Biblioteca Histórica.

4.3. Eficiencia en la prestación de servicios

Especialmente en los últimos años evaluados, se ha centralizado la gestión y la financiación de importantes procesos y recursos (adquisición de las bibliografías básicas de las asignaturas; elaboración de guías de las bibliotecas de los centros, los servicios y los recursos disponibles; sistemas de señalización; cursos de formación...) antes no realizados o realizados de forma dispar en los distintos centros y que se unen a otros procesos que eran realizados de forma coordinada con anterioridad (adquisición de bases de datos y libros y revistas electrónicas).

Se ha incrementado de forma considerable el volumen del gasto relacionado con la adquisición de diferentes materiales, lo que ha permitido mantener el número total de préstamos pese al descenso de los usuarios potenciales.

Finalmente, es de resaltar la disminución de algunos indicadores, como el coste de personal/documento procesado, producto de nuevas formas de entender el proceso técnico, que avalan un cambio de cultura organizacional, así como el incremento en los servicios de valor añadido ofrecidos por parte de los distribuidores.

Valoración general

La UCM cuenta con el sistema bibliotecario y la colección mayor de entre las universidades españolas así como con un servicio innovador (edición digital), lo que le confiere una potencialidad indudable para el desarrollo de sus funciones.

No obstante, existen grandes diferencias respecto a las infraestructuras y los niveles de prestación de los servicios de unos centros a otros, así como por el grado de accesibilidad a los fondos y su control, que el sistema presente no consigue erradicar.

Además, no existe una política de adquisiciones, ni un modelo presupuestario y organizativo que permita un desarrollo armónico de la colección y corregir las serias deficiencias detectadas respecto a las instalaciones, los equipamientos y el material informático.

Sería por lo tanto necesario afrontar la conveniencia de un cambio en el modelo bibliotecario existente, así como en el presupuestario, que permita contar con recursos suficientes para corregir las carencias más graves detectadas y encarar las demandas que las bibliotecas habrán de afrontar en los próximos años.

PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES

1. EL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN

1.1 EL PLAN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN

Puntos fuertes

- 1.1.1 Adecuada integración de la Biblioteca en el contexto de la Institución y alta valoración respecto a la misma (representación de la Dirección de la Biblioteca en Junta y Consejo de Gobierno desde el año 1931 y en el Equipo de Gerencia, los directores de las bibliotecas de centro son miembros natos de las Juntas de Centro, existencia de bibliotecas en todos los centros de la UCM...).
- 1.1.2 La Biblioteca cuenta con un Plan Estratégico.
- 1.1.3 Adecuados canales de representación con una alta participación de docentes y bibliotecarios: Comisión de Biblioteca, Junta de Directores, comisiones y grupos de trabajo...
- 1.1.4 Colaboración con varios vicerrectorados y servicios de la Universidad para la realización de proyectos transversales: edición del Web institucional, publicación electrónica de las tesis y las revistas científicas y actividades de extensión cultural (Foro Complutense, exposiciones, etc.), el Director forma parte del Comité Editorial de la Editorial Complutense, etc.
- 1.1.5 La Biblioteca de la UCM tiene una gran presencia a nivel nacional (el Rector de la Complutense es Presidente de REBIUN, la Dirección forma parte de su ejecutiva, dirige la Línea 3 del Plan estratégico y la BUC participa en todos los grupos de trabajo; forma parte de Madroño y GEUIN) e internacional (IFLA, UNICA...)

Puntos débiles

- 1.1.1 Inexistencia de un plan estratégico de la Universidad.
- 1.1.2 Necesidad de actualizar el reglamento de biblioteca aprobado en 1979 y adaptar al mismo las normas de funcionamiento de los principales servicios.
- 1.1.3 Insuficiente conocimiento de los objetivos estratégicos de la BUC por el personal y escasa presencia de los objetivos de los centros en el plan estratégico.

1.2. PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA

Puntos fuertes

- 1.2.1 Existencia de un plan anual de adquisición centralizada de manuales y seguimiento de la bibliografía básica.
- 1.2.2 Las bibliotecas ofrecen una amplia gama de servicios de apoyo a la docencia bien valorados: sus instalaciones para impartir clases prácticas, cursos de formación de usuarios, páginas con una selección de materiales recomendados para casi 2.000 asignaturas...
- 1.2.3 Existen tres centros en donde la formación de usuarios forma parte del plan de estudios.

Puntos débiles

- 1.2.1 No todas las asignaturas tienen creada su página de recursos recomendados ni se dispone de ejemplares suficientes en la Biblioteca. Escasa participación de la Biblioteca en la creación de materiales docentes y en el Campus Virtual.
- 1.2.2 Bajo índice de utilización de los cursos de formación de usuarios impartidos por la biblioteca pese a su alto nivel de satisfacción entre aquellos que acuden.

1.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS RELACIONES CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA

Puntos fuertes

- 1.3.1 La Biblioteca crea servicios de información que sirven de apoyo a la investigación y que tienen referencia internacional, entre los que destacan:
 - Servidor de E-Prints que incluye una colección de cerca de 3.000 tesis digitalizadas en red.
 - Portal de revistas científicas de la UCM: con más de diez mil artículos digitalizados constituye uno de los principales portales científicos en español.
 - Dioscórides, la mayor colección universitaria digitalizada y accesible gratuitamente en la red de libros antiguos.
 - Compludoc: la base de datos gratuita de sumarios más importante realizada por una única institución universitaria.
 - CompluRed: portal de recursos de información gratuitos, accesibles en Internet y de interés académico.
- 1.3.2 Las bibliotecas ofrecen una amplia gama de servicios de apoyo a la investigación: préstamo interbibliotecario (la segunda biblioteca universitaria española suministradora de documentos), edición electrónica, actividades de extensión bibliotecaria, etc.
- 1.3.3 El préstamo interbibliotecario es gratuito para los profesores, alumnos y PAS de la universidad.

Puntos débiles

- 1.3.1. No existe un estudio sobre el impacto del servicio bibliotecario en la planificación de la investigación.

1.4. MECANISMOS DE RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SUS USUARIOS

Puntos fuertes

- 1.4.1 El alto ritmo de funcionamiento de la Comisión de Biblioteca de la Universidad y de la mayor parte de las comisiones de bibliotecas de centro.
- 1.4.2 El Director de la Biblioteca es miembro del Consejo de Gobierno y el Director de la Biblioteca de Centro es miembro nato de la Junta de Centro.
- 1.4.3 Existencia de un "Plan de marketing y difusión de información 2004-2006" y un "Plan de extensión de la Biblioteca 2004-2006".
- 1.4.4 Existencia de mecanismos de comunicación con el personal docente y otros usuarios: encuestas anuales, correo electrónico, página web, celebración anual de la semana de acogida, boletín electrónico "La Biblioteca informa" y sistemas de recogidas de quejas y sugerencias adecuados.

Puntos débiles

- 1.4.1 En algunos centros se observa un funcionamiento deficiente de la Comisión de Biblioteca y en la mayoría la participación de los estudiantes es muy escasa o nula existiendo un desconocimiento generalizado sobre su funcionamiento.
- 1.4.2 No existe una carta de servicios de la Biblioteca.

2. PROCESOS Y COMUNICACIÓN.

2.1. ORGANIZACIÓN

Puntos fuertes

- 2.1.1 Interés de la dirección por desarrollar un sistema de calidad e iniciativas de innovación y modernización de los servicios.
- 2.1.2 Estructura organizativa y Relación de Puestos de Trabajo ajustados a la realidad de la UCM. Destaca el alto nivel de profesionalidad de la plantilla, el elevado conocimiento del organigrama por parte del personal y unos servicios centrales potentes.
- 2.1.3 Existencia de un "Plan de Comunicación interna 2004-2006" y de canales de comunicación adecuados y consolidados: Intranet, Junta de directores, Comisiones y grupos de trabajo, etc.
- 2.1.4 El proceso de funcionarización ha facilitado las relaciones laborales y dado una mayor agilidad a la organización.
- 2.1.5 Existencia de comisiones técnicas y grupos de trabajo consolidados.
- 2.1.6 Existencia de una biblioteca en cada centro, lo que favorece la cercanía al usuario.

Puntos débiles

- 2.1.1 Estructura excesivamente descentralizada, que dificulta actuaciones y acciones conjuntas al existir una doble dependencia de las bibliotecas (orgánica y funcional)
- 2.1.2 Existencia de bibliotecas de departamento e institutos, así como fondos no controlados en algunos departamentos, cátedras y otras dependencias de la Universidad.
- 2.1.3 Diferente consideración de las bibliotecas en función de sus tamaños.
- 2.1.4 Falta de reflejo de los puestos base adscritos a la Biblioteca en la RPT de personal funcionario.

2.2. PROCESOS

Puntos fuertes

- 2.2.1 Buena gestión de los principales procesos, con responsables no sólo a nivel de unidad, sino incluso para cada proceso o conjunto de ellos.
- 2.2.2 Los principales procesos y actividades están normalizados y documentados, contando, en su mayoría, con manuales de procedimiento.
- 2.2.3 Existencia de procedimientos sistemáticos de recogida y análisis de datos, así como de un conjunto amplio de indicadores establecidos y utilización de un programa de recogida de datos y gestión de las estadísticas adaptado a las necesidades de la BUC.
- 2.2.4 Existen series estadísticas completas desde 1993 y estudios e informes publicados en la web pública y la Intranet sobre los principales servicios y actividades de la BUC.

Puntos débiles

- 2.2.1 Falta de identificación de algunos de los procesos y elaboración de sus manuales de procedimiento. Sería oportuno profundizar en la descripción, normalización y documentación de los ya existentes.
- 2.2.2 Intranet poco definida, poco utilizada y carente de un gestor de contenidos.
- 2.2.3 Disparidad de criterios en la recogida de algunos de los datos estadísticos (servicio de información bibliográfica, formación de usuarios, préstamo no automatizado).
- 2.2.4 Falta de definición de algunos de los indicadores de eficacia y eficiencia, especialmente los relacionados con los servicios en el entorno digital.

2.3. OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA

Puntos Fuertes

- 2.3.1 Elevado número de servicios y diversidad de funciones bibliotecarias atendidas de forma remota.
- 2.3.2 La Biblioteca publica colecciones digitales de gran prestigio: la mayor colección de tesis doctorales de España; el portal de revistas científicas más amplio en abierto en lengua española; la más importante biblioteca digital de fondo antiguo en abierto realizada por una universidad a nivel mundial.
- 2.3.3 Servicios de alerta informativa vía Compludoc, la mayor base de datos de acceso gratuito en Internet realizada por una sola institución (2.716.290 registros).
- 2.3.4 La BUC cuenta con el mayor catálogo de las universidades españolas (2.023.825 registros de ejemplares) con una gran calidad en las descripciones de los registros.
- 2.3.5 El número de visitas a la página web de la BUC es superior a la media de REBIUN.

Puntos débiles.

- 2.3.1 Todavía una parte significativa del fondo documental no puede consultarse a través del catálogo automatizado ni algunas bases de datos consultarse de forma remota.
- 2.3.2 Los sistemas de atención telefónica y en línea no son los más adecuados. No se ofertan cursos de usuarios interactivos.
- 2.3.3 Los sistemas de información web e Intranet y los de recogida de datos emplean herramientas anticuadas.

3. RECURSOS.

3.1. PERSONAL

Puntos fuertes

- 3.1.1 La BUC cuenta con una de las estructuras más desarrolladas y extensas entre las bibliotecas universitarias españolas y con un alto grado de estabilidad del personal de plantilla.
- 3.1.2 Alta valoración por parte de los usuarios (y especialmente de los profesores) respecto al personal de la biblioteca.
- 3.1.3 Perfiles profesionales de los puestos orgánicos con funciones definidas.
- 3.1.4 Ratio equilibrada entre puestos orgánicos y puestos base destacando unos elevados niveles administrativos en los mismos y una buena distribución de las jornadas laborales de mañana y tarde
- 3.1.5 Existencia de un Plan de Formación Cuatrienal del PAS que incluye a la Biblioteca y de la Comisión de Formación de la UCM, con presencia de las centrales sindicales con representación y de cursos de formación obligatorios relacionados con procesos de trabajo o herramientas informáticas. Además, un amplio número de personas tiene acceso a formación en el puesto de trabajo.
- 3.1.6 Existencia de encuestas internas periódicas dirigidas al personal de la Biblioteca y los becarios colaboradores.

Puntos débiles

- 3.1.1 Plantilla poco flexible y adaptable. Existe una excesiva especificidad de los puestos de trabajo y multiplicidad de categorías laborales aunque la funcionarización ha reducido esta inconveniencia.
- 3.1.2 Mecanismos muy lentos de cobertura y sustitución de bajas temporales y prolongadas.
- 3.1.3 La Relación de Puestos de Trabajo de personal funcionario no refleja los puestos base adscritos a la Biblioteca.
- 3.1.4 El sistema de incorporación de efectivos presenta retrasos en la convocatoria de oposiciones correspondientes a la Oferta de Empleo Público acordada, una desactualización del baremo de evaluación de méritos de los concursos y la ausencia de una bolsa de trabajo para sustituciones establecida con criterios objetivos y públicos.
- 3.1.5 Ausencia de incentivos y de estrategias de motivación definidos, así como de un sistema periódico de evaluación del personal.
- 3.1.6 Los cursos de formación adolecen de una serie de problemas: falta de coordinación entre la oferta formativa de la Unidad de Formación del PAS y la de las centrales sindicales; el baremo de valoración de los cursos en los concursos reduce su grado de utilidad real; la emisión de certificados de aptitud para los cursos de formación se realiza sin que exista evaluación del aprovechamiento del curso por parte de los asistentes y demoras en la organización.

- 3.1.7 Dedicación de los becarios-colaboradores a tareas que no contribuyen a su formación y escaso cumplimiento de la tutoría.

3.2. INSTALACIONES

Puntos fuertes

- 3.2.1 Cada centro cuenta con una biblioteca, lo que favorece su cercanía a los usuarios.
- 3.2.2 Aumento progresivo durante los últimos años del capítulo económico del presupuesto general destinado a la mejora de instalaciones y equipamientos (Ciencias Biológicas, Ciencias de la Información, Biblioteca Histórica "Marqués de Valdeciella"...), creación de nuevos edificios y bibliotecas (Informática, Filología y Derecho, Ciencias Químicas) e incremento de estos capítulos en las bibliotecas de centros.
- 3.2.3 Existencia de un plan estratégico con objetivos marcados en materia de instalaciones y equipamientos.
- 3.2.4 Red inalámbrica en la mayoría de las bibliotecas y préstamo de ordenadores portátiles en algunas bibliotecas.
- 3.2.5 El personal bibliotecario dispone por lo general de los medios adecuados desde el punto de vista informático y de red. Existen equipos de autopréstamo en las bibliotecas con mayor número de préstamos.

Puntos débiles

- 3.2.1 Los Servicios Centrales y una parte importante de las Bibliotecas se alojan en locales poco adecuados e insuficientes, dotados de instalaciones y mobiliarios no adaptados al nuevo entorno educativo y de investigación: se carece de suficientes salas de estudio en grupo y de formación, falta de espacio para disponer de los fondos en libre acceso y de depósitos debidamente acondicionados para la preservación y uso por parte de los investigadores.
- 3.2.2 Elevado número de bibliotecas y de locales con instalaciones bibliotecarias. La enorme dispersión geográfica de las diferentes bibliotecas en dos campus muy distantes entre sí (Somosaguas y Moncloa) e instalaciones dentro de la ciudad de Madrid dificulta la gestión.
- 3.2.3 Se mantiene la ausencia de planificación de infraestructuras espaciales y de equipamientos en lo relativo a la Biblioteca, por tradición y condicionantes históricos y por decisiones tomadas a un nivel exclusivamente político, sin tomar en la debida consideración las opiniones técnicas, tanto internas como externas.
- 3.2.4 Las Bibliotecas carecen del suficiente número de puestos de lectura adaptados a las necesidades tecnológicas así como de los equipamientos informáticos y de telecomunicaciones que requieren los nuevos usos de la documentación y la información actuales.

- 3.2.5 Notable envejecimiento de los edificios, mobiliario y equipamiento de muchas de las bibliotecas con infraestructuras mal dotadas y poco apropiadas, barreras arquitectónicas para los discapacitados, elevados costes de mantenimiento y medidas antiincendio poco actualizadas.

3.3. FONDOS

Puntos fuertes

- 3.3.1 Excelente colección, tanto desde el punto de vista histórico como actual, con un elevado número de volúmenes por usuario que destaca por la gran riqueza del patrimonio bibliográfico y su alta circulación constituyendo una herramienta esencial para la investigación y la docencia.
- 3.3.2 Existe una estructura que permite abordar una gestión racional de las colecciones: Además de existir una Unidad de Gestión de las Colecciones todos los centros tienen a un responsable para la gestión de la colección.
- 3.3.3 Buena valoración de los recursos de información disponible por parte de los usuarios.
- 3.3.4 Utilización de un módulo de gestión de las adquisiciones integrado en el sistema de gestión de la Biblioteca.
- 3.3.5 Alto grado de participación en proyectos cooperativos, especialmente en el Consorcio Madroño y REBIUN (la Biblioteca Complutense coordina la Línea 3 (“Ofrecer un conjunto de información electrónica multidisciplinar”), lo que ha mejorado sensiblemente la oferta de documentos electrónicos.

Puntos débiles

- 3.3.1 El número de libros adquiridos por usuario se sitúa por debajo de la media de REBIUN, debido a la inexistencia de un porcentaje preestablecido del presupuesto de cada biblioteca ni de la Universidad para adquisiciones bibliográficas.
- 3.3.2 El hecho de que sean los centros quienes costean las colecciones de revistas en papel redundan en una adquisición cada vez menor de monografías y bibliografía básica debido al alto coste de las publicaciones periódicas. A su vez, supone la imposibilidad de abordar políticas de supresión de duplicados (electrónico y papel).
- 3.3.3 Carencia de un presupuesto centralizado que evite duplicidades y limite las diferencias existentes en el desarrollo de las colecciones.
- 3.3.4 Existen bibliotecas departamentales y fondos bibliográficos y documentales en algunos departamentos, institutos y otras dependencias de la Universidad no gestionadas por la Biblioteca, lo que supone una deficiente accesibilidad y gestión de sus fondos.
- 3.3.5 Carencia de una política de gestión de las colecciones común, de un procedimiento general normalizado y escrito para la gestión de las adquisiciones bibliográficas (incluyendo donaciones y expurgo), e inexistencia de estudios suficientes de las colecciones.

3.4. INGRESOS

Puntos fuertes

- 3.4.1 Incremento notable del gasto/inversión realizado en monografías y revistas (tanto en su versión impresa como electrónica) en los últimos años (22% entre 2000 y 2004%) que ha supuesto una importante mejora en los recursos disponibles y los ratios de volúmenes adquiridos/usuario, revistas/investigador, etc.
- 3.4.2 Existencia de un presupuesto consolidado centralizado para la adquisición de las colecciones electrónicas y una parte importante de la bibliografía básica. Se realiza, además, la gestión y seguimiento, mediante contratación centralizada, de la mayor parte de las revistas extranjeras, las bases de datos y la bibliografía básica.
- 3.4.3 Presencia de la dirección de la Biblioteca en los órganos esenciales de aprobación de los presupuestos tanto a nivel de Universidad (Consejo de Gobierno) como de Centro (Junta de Centro).
- 3.4.4 Elevado gasto de personal, lo que favorece la existencia de una plantilla profesionalizada, con un buen nivel de promoción y estabilidad.
- 3.4.5 Alto rendimiento del gasto/inversión realizado en adquisiciones al contar con la participación de profesores y alumnos en los procesos de selección bibliográfica constatado en un alto nivel de adquisición de la bibliografía recomendada por los profesores.
- 3.4.6 Importantes ingresos en concepto de préstamo interbibliotecario e incremento notable de los servicios de valor añadido ofrecidos por los proveedores.

Puntos débiles

- 3.4.1 A pesar del esfuerzo realizado en los últimos años, bajo gasto total en adquisiciones por usuario en relación con la media de REBIUN (37 € en la UCM y 73 € en REBIUN en 2003) y en instalaciones y equipamiento informático.
- 3.4.2 El enorme incremento de la partida presupuestaria del concurso de publicaciones periódicas provoca una pérdida del poder adquisitivo para otros recursos de información repercutiendo especialmente en un bajo índice de monografías adquiridas por usuario.
- 3.4.3 Excesiva dispersión de la financiación. No existe una gestión centralizada del presupuesto ni un presupuesto único. Falta de definición, cuantitativa y cualitativa, de las aportaciones que los Centros deben realizar a favor de sus respectivas Bibliotecas.
- 3.4.4 Las tarifas por la reproducción de documentos (préstamo interbibliotecario, digitalización, impresión...) no son homogéneas.

4. RESULTADOS.

4.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Puntos fuertes

- 4.1.1 El grado de satisfacción de los usuarios respecto a la totalidad del servicio es alto. El aspecto más positivo se refiere a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de biblioteca y su profesionalidad.
- 4.1.2 Los mecanismos de recogida de información (encuestas) para analizar el grado de satisfacción de los usuarios son correctos.
- 4.1.3 La utilidad de los cursos de formación es considerada alta por todos los usuarios que utilizan el servicio.

Puntos débiles

- 4.1.1 No todos los horarios de las bibliotecas y servicios se encuentran homologados por lo que existen diferencias de prestación de servicios a los usuarios dependiendo del centro.
- 4.1.2 La media de apertura semanal es inferior a la de REBIUN y no todos los centros participan en las aperturas extraordinarias en exámenes y épocas no lectivas. Ninguna biblioteca abre fuera de las épocas de exámenes los fines de semana ni 24 horas.
- 4.1.3 Elevado grado de insatisfacción en las encuestas respecto al número de equipamientos informáticos, la duración de los préstamos y las respuestas a las sugerencias de nuevas adquisiciones, el servicio de reprografía y los sistemas de transporte público en horarios extraordinarios.

4.2 EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Puntos fuertes:

- 4.2.1 La Biblioteca Complutense mantiene abiertas bibliotecas y centros de documentación en los 27 centros de la UCM (además de la Biblioteca Histórica y la Unidad de Tesis Doctorales), durante 12 horas diarias, lo que supone un crecimiento de un 12% y una homologación de los horarios en el periodo analizado produciéndose un incremento de visitas por usuario potencial. Además, en épocas de exámenes algunas bibliotecas amplían sus horarios hasta las 23 horas, los sábados y domingos, y una de ellas ofrece servicio ininterrumpido 24 horas.
- 4.2.2 Ratio de alumno por puesto de lectura y visitas a la web de la biblioteca superior a la media de REBIUN.
- 4.2.3 Progresiva implantación de nuevos servicios a profesores (reservas, renovaciones, pasaporte Madroño, etc.) algunos de los cuales se han hecho extensivos a estudiantes en el año actual y del número de obras en préstamo.

Puntos débiles:

- 4.2.1 No existen mecanismos claros ni homogéneos respecto a los plazos de disponibilidad de los fondos bibliográficos.

- 4.2.2 No se cuenta con ningún sistema homogéneo y totalmente extendido que permita gestionar las consultas bibliográficas que se atienden in situ ni se tienen datos o procedimientos relativos a los asistentes a los cursos de formación.
- 4.2.3 Desconocimiento por los usuarios de gran parte de los productos de información que elabora la Biblioteca Complutense.

4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Puntos fuertes

- 4.3.1 Las encuestas a los usuarios muestran su apreciación positiva respecto al servicio en relación con los años anteriores.
- 4.3.2 Alto rendimiento del gasto/inversión realizado en adquisiciones (aumento del 23% entre 2000 y 2004) al contar con la participación de profesores y alumnos en los procesos de selección bibliográfica, lo que representa un alto nivel de adquisición de la bibliografía recomendada por los profesores.
- 4.3.3 Aumento de la demanda de servicios pese a la disminución de los usuarios potenciales (en el periodo analizado aumenta: un 30% el número de visitas, el 22,5% el número de horas de apertura, el 8 % el número de préstamos totales pese a la bajada en el número de usuarios potenciales).
- 4.3.4 Bajada en el coste por documento procesado (disminución del 16% entre 2000 y 2004).

Puntos débiles

- 4.3.1 Los horarios de algunos servicios y el número de recursos empleados para su realización no se ajustan al nivel de demanda real. Escasa utilización de los sistemas de autopréstamo y otros recursos.
- 4.3.2 Poco uso de algunos servicios de valor añadido ofrecidos por proveedores.

PLAN DE MEJORAS

El Plan de Mejoras de la Biblioteca de la Universidad Complutense recoge medidas y acciones que la Biblioteca Complutense ya ha comenzado a poner en marcha o va a emprender en breve plazo, y corresponden a debilidades detectadas durante el proceso de evaluación.

El presente Plan de Mejoras tiene una vigencia de cuatro años, durante los cuales la Biblioteca Complutense se propone realizar las propuestas incluidas en el mismo. Para ello, cada propuesta incluye su priorización, el presupuesto estimado, el calendario previsto, los responsables de la mejora y los indicadores con que puedan constatar los resultados esperados.

A fin de poder llevar a cabo con el mayor éxito las propuestas aquí presentadas, el equipo de Dirección de la UCM ha acordado las siguientes acciones:

- Destinar para el periodo 2006-2009 la cantidad de 3.000.000 € adicionales como medidas iniciales para costear el Plan Tecnológico de la BUC, el Plan de Gestión de la Colección y las principales medidas orientadas a la reposición y adaptación del mobiliario e instalaciones de las Bibliotecas.
- Iniciar de forma inmediata la construcción de una biblioteca para la Facultad de Ciencias de la Educación y adaptar los espacios existentes en la Facultad de Ciencias Físicas con el fin de mejorar las instalaciones de su Biblioteca así como finalizar las instalaciones que acogerán las bibliotecas de las Facultades de Derecho, Filología y los Servicios Centrales.
- Además, se ha firmado un acuerdo de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y de la oferta pública de empleo para el periodo 2005/2006 en donde se recogen las principales acciones planteadas relativas a la plantilla.

Existe el documento "Desarrollo del Plan de Mejoras" en donde se amplía la información correspondiente a cada propuesta con aspectos determinantes como el grado de control de la Biblioteca sobre la mejora propuesta, su grado de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior, sus principales destinatarios, los resultados esperados o su grado de viabilidad.

1. EL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN.

1.1. EL PLAN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN.

1.1.1 Actualizar el reglamento de biblioteca y las normas de funcionamiento de los principales servicios.

1.1.1.1 Prioridad: Muy alta.

1.1.1.2 Responsabilidad: Consejo de Gobierno, Comisión de Biblioteca, Biblioteca

1.1.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

1.1.1.3.1 Documento aprobado por el Consejo de Gobierno.

1.1.1.4 Coste: Cero.

1.1.1.5 Fecha: Menos de 12 meses.

1.1.2 Fomentar la participación, información y seguimiento de los objetivos estratégicos de la BUC entre el personal y los centros mediante la Intranet y otros procesos de comunicación interna.

1.1.2.1 Prioridad: Alta.

1.1.2.2 Responsabilidad: Biblioteca.

1.1.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

1.1.2.3.1 Documento publicado en la Intranet sobre las actividades realizadas.

1.1.2.3.2 Actualización y ejecución del Plan de Comunicación Interna.

1.1.2.3.3 Evolución del número de visitas y documentos de la Intranet.

1.1.2.4 Coste: Cero.

1.1.2.5 Fecha: Más de 24 meses.

1.2. PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA.

1.2.1 Crear mecanismos para garantizar que todas las asignaturas cuenten con los recursos de información y materiales recomendados por el profesor y potenciar la participación de la Biblioteca en el Campus Virtual como gestora de contenidos y colaboradora para su elaboración.

1.2.1.1 Prioridad: Alta.

1.2.1.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Estudiantes, Vicerrectorado de Innovación y Espacio Europeo de Educación Superior, Vicerrectorado de Doctorado, Títulos Propios y Programación Docente, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Servicios Informáticos, Biblioteca.

1.2.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

1.2.1.3.1 Número de profesores que contestan a la campaña anual de solicitud de la Bibliografía básica.

1.2.1.3.2 Número de obras adquiridas anualmente de ejemplares recomendados por el profesorado.

1.2.1.3.3 Número de asignaturas con materiales preparados por la Biblioteca y porcentaje de estas accesibles desde Campus Virtual.

1.2.1.3.4 Número de solicitudes de apoyo realizadas por las bibliotecas para la elaboración de materiales docentes.

1.2.1.4 Coste: Más de 500.000 €.

1.2.1.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

1.2.2 Realizar gestiones tendentes al reconocimiento de créditos por la asistencia a los cursos de formación de la Biblioteca.

1.2.2.1 Prioridad: Media.

1.2.2.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Doctorado, Títulos Propios y Programación Docente, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Biblioteca

1.2.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

1.2.2.3.1 Número de cursos con créditos impartidos.

1.2.2.3.2 Número de asistentes a los cursos.

1.2.2.4 Coste: Cero.

1.2.2.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

1.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS RELACIONES CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA.

1.3.1 Realizar un estudio sobre el impacto del servicio bibliotecario en la planificación de la investigación en la UCM.

1.3.1.1 Prioridad: Media.

1.3.1.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Biblioteca.

1.3.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

1.3.1.3.1 Documento publicado en la Intranet de la Biblioteca.

1.3.1.4 Coste: Cero.

1.3.1.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

1.4. MECANISMOS DE RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SUS USUARIOS.

1.4.1 Desarrollar estrategias para mejorar el conocimiento de las funciones de las Comisiones de Biblioteca y Grupos de Trabajo, su funcionamiento en los centros que lo requieran e incentivar la participación de los estudiantes.

1.4.1.1 Prioridad: Media.

1.4.1.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Decanatos y Direcciones de Escuelas Universitarias, Delegaciones de Alumnos, Biblioteca.

1.4.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

1.4.1.3.1 Directorio de Comisiones y Actas de las reuniones publicadas en la Intranet.

1.4.1.3.2 Evolución del porcentaje de centros en donde se reúne la Comisión de Biblioteca y número de reuniones anuales.

1.4.1.3.3 Porcentaje de sesiones a las que acuden los alumnos.

1.4.1.4 Coste: Cero.

1.4.1.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

1.4.2 Crear la carta de servicios de la Biblioteca a fin de formalizar el compromiso de calidad de la BUC hacia los usuarios.

1.4.2.1 Prioridad: Muy alta.

1.4.2.2 Responsabilidad: Comisión de Biblioteca, Biblioteca.

1.4.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

1.4.2.3.1 Aprobación y difusión de la Carta de Servicios.

1.4.2.4 Coste: Cero.

1.4.2.5 Fecha: Menos de 12 meses.

2. PROCESOS Y COMUNICACIÓN.

2.1. ORGANIZACIÓN.

2.1.1 Desarrollar estrategias para la reordenación de los recursos de información disponibles en los centros, especialmente los no gestionados por las bibliotecas de centro, a fin de mejorar su accesibilidad y la rentabilidad de su gestión.

2.1.1.1 Prioridad: Alta.

2.1.1.2 Responsabilidad: Vicerrectora de Investigación y Política Científica, Comisión de Biblioteca, Decanatos y Direcciones de Escuela Universitaria, Departamentos, Biblioteca.

2.1.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

2.1.1.3.1 Acciones singulares realizadas y documentadas mediante informe en la Intranet.

2.1.1.3.2 Número de recursos centralizados e incorporados al catálogo.

2.1.1.4 Coste: Sin determinar.

2.1.1.5 Fecha: Más de 24 meses.

2.1.2 Desarrollar las acciones oportunas para adaptar los profesionales y las unidades reflejadas en la Relación de Puestos de Trabajo de la Biblioteca a las responsabilidades y competencias necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.1.2.1 Prioridad: Muy alta.

2.1.2.2 Responsabilidad: Consejo Social, Consejo de Gobierno, Gerencia, Biblioteca

2.1.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

2.1.2.3.1 Actualización de la Relación de Puestos de Trabajo reflejando los puestos base adscritos a Biblioteca.

2.1.2.3.2 Elaboración de un documento que refleje las responsabilidades y competencias de las distintas unidades, los responsables y plantilla.

2.1.2.4 Coste: Más de 500.000 €.

2.1.2.5 Fecha: Menos de 12 meses.

2.2. PROCESOS.

2.2.1 Desarrollar estrategias para la creación de un sistema global de gestión y mapa general de procesos y procedimientos a fin de ser debidamente normalizados, descritos y documentados.

2.2.1.1 Prioridad: Alta.

2.2.1.2 Responsabilidad: Servicios informáticos, Biblioteca.

2.2.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

2.2.1.3.1 Publicación del Mapa General de procesos

2.2.1.3.2 Número de procesos documentados y de manuales de procedimiento publicados.

2.2.1.3.3 Implementación de nuevas herramientas para la administración del sistema global de gestión de la Biblioteca.

2.2.1.4 Coste: Menos de 50.000 €.

2.2.1.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

2.2.2 Mejorar las herramientas y criterios para la recogida y tratamiento de datos para la toma de decisiones.

2.2.2.1 Prioridad: Media.

2.2.2.2 Responsabilidad: Servicios informáticos, Biblioteca.

2.2.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

2.2.2.3.1 Incorporación de los indicadores seleccionados al sistema de estadísticas de la Biblioteca.

2.2.2.3.2 Implementación de nuevas herramientas para la recogida y tratamiento de datos.

2.2.2.3.3 Encuestas realizadas a nivel de Biblioteca de Centro.

2.2.2.4 Coste: Cero.

2.2.2.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

2.3. OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA.

2.3.1 Mejorar la oferta de recursos y servicios accesibles desde la web y el catálogo de la biblioteca.

2.3.1.1 Prioridad: Alta.

2.3.1.2 Responsabilidad: Vicegerencia de Asuntos Económicos, Servicios informáticos, Biblioteca.

2.3.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

2.3.1.3.1 Tanto por ciento de ejemplares incorporados al catálogo respecto al total.

2.3.1.3.2 Tanto por ciento de bases de datos y colecciones de recursos electrónicos con acceso remoto respecto al total.

2.3.1.4 Coste: Más de 500.000 €.

2.3.1.5 Fecha: Más de 24 meses.

2.3.2 Actualizar los sistemas de desarrollo de la Web e Intranet potenciando la integración entre los distintos sistemas y utilizando tecnologías de gestión de contenidos.

2.3.2.1 Prioridad: Muy alta.

2.3.2.2 Responsabilidad: Servicios informáticos, Biblioteca.

2.3.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

2.3.2.3.1 Número de visitas a la Web e Intranet de la Biblioteca.

2.3.2.3.2 Número de páginas gestionadas por el gestor de contenidos.

2.3.2.3.3 Implantación de herramientas que permitan la integración de los diferentes recursos de información.

2.3.2.4 Coste: Entre 100.000 y 500.000 €.

2.3.2.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

3. RECURSOS.

3.1. PERSONAL.

3.1.1 Desarrollar estrategias para mejorar los procedimientos de incorporación de efectivos y la promoción y estabilización de la plantilla fomentando la flexibilidad, movilidad y adaptación a las nuevas necesidades docentes y de investigación.

3.1.1.1 Prioridad: Muy alta.

3.1.1.2 Responsabilidad: Vicegerencia de Recursos Humanos, Junta de Personal Funcionario, Comité de Empresa, Biblioteca.

3.1.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

3.1.1.3.1 Número de convocatorias de oferta pública de empleo que incorporen cláusulas que contemplen un porcentaje de plazas para la promoción.

3.1.1.3.2 Número de convocatorias de oferta pública de empleo que incluyan cláusulas que permitan valorar la experiencia de las personas que trabajan en la Biblioteca a fin de favorecer la estabilización de empleo.

3.1.1.3.3 Número de convocatorias de oferta pública de empleo que incluyan cláusulas para la creación de una bolsa de trabajo para sustituciones establecida con criterios objetivos y públicos.

3.1.1.3.4 Evolución del tiempo medio transcurrido desde que se producen las bajas hasta su cobertura.

3.1.1.3.5 Número de concursos de traslado realizados y de plazas ofertadas.

3.1.1.3.6 Modificación de los baremos de valoración de los concursos de promoción.

3.1.1.4 Coste: Más de 500.000 €.

3.1.1.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

3.1.2 Realizar acciones de mejora en los procesos de formación y desarrollar estrategias para mejorar la motivación y establecer incentivos mediante un sistema periódico de evaluación del personal.

3.1.2.1 Prioridad: Media.

3.1.2.2 Responsabilidad: Vicegerencia de Recursos Humanos, Centrales sindicales, Junta de Personal Funcionario, Comité de Empresa, Biblioteca.

3.1.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

3.1.2.3.1 Número de cursos de formación voluntarios y obligatorios organizados por la Biblioteca y de personas que los reciben.

- 3.1.2.3.2 Acciones singulares dirigidas a coordinar los calendarios de formación de los cursos de la Universidad y de las centrales sindicales.
- 3.1.2.3.3 Desarrollar estrategias para mejorar la motivación y establecer incentivos mediante un sistema periódico de evaluación del personal.
- 3.1.2.4 Coste: Entre 100.000 y 500.000 €.
- 3.1.2.5 Fecha: Más de 24 meses.

- 3.1.3 Redefinición de las funciones de becarios colaboradores y progresiva adaptación a las mismas a fin de mejorar su formación.
 - 3.1.3.1 Prioridad: Alta.
 - 3.1.3.2 Responsabilidad: Biblioteca.
 - 3.1.3.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:
 - 3.1.3.3.1 Documento con las propuestas de mejoras.
 - 3.1.3.3.2 Incorporación de las mejoras en las convocatorias de Becas-Colaboración
 - 3.1.3.3.3 Evolución del nivel de satisfacción de los becarios-colaboradores en las encuestas anuales.
 - 3.1.3.4 Coste: Entre 100.000 y 500.000 €.
 - 3.1.3.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

3.2. INSTALACIONES.

3.2.1 Desarrollar estrategias para la sustitución de las infraestructuras bibliotecarias más obsoletas e inadecuadas por nuevos espacios y mobiliarios que permitan una mejor accesibilidad y rentabilización de los recursos a fin de satisfacer las necesidades actuales de la investigación y docencia.

3.2.1.1 Prioridad: Muy alta.

3.2.1.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio Inmobiliario, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Centros, Vicegerencia de Asuntos Generales, Centros, Comisión de Biblioteca, Biblioteca

3.2.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

3.2.1.3.1 Publicación y ejecución del Plan cuatrienal para la adaptación de las infraestructuras bibliotecarias a las necesidades del EEES.

3.2.1.3.2 Evolución del número de Bibliotecas.

3.2.1.3.3 Evolución del número de puestos de lectura en las Bibliotecas.

3.2.1.3.4 Evolución del número de salas de estudio en grupo en las Bibliotecas.

3.2.1.3.5 Evolución del número de salas de formación en las Bibliotecas.

3.2.1.3.6 Evolución del número de metros lineales de estanterías adquiridos para libre acceso en las Bibliotecas.

3.2.1.3.7 Evolución del número de metros lineales de estanterías adquiridos para depósitos en las Bibliotecas.

3.2.1.4 Coste: Más de 500.000 €.

3.2.1.5 Fecha: Más de 24 meses.

3.2.2 Elaboración de un Plan Tecnológico que permita disminuir las carencias existentes y que los usuarios puedan disponer de las infraestructuras informáticas y de comunicaciones oportunas para el estudio, la investigación y la docencia tanto en las bibliotecas como fuera de ellas.

3.2.2.1 Prioridad: Muy alta.

3.2.2.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Innovación y Espacio Europeo de Educación Superior, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Comisión de Biblioteca, Servicios Informáticos, Biblioteca.

3.2.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

3.2.2.3.1 Publicación y ejecución del Plan Tecnológico cuatrienal de la Biblioteca

- 3.2.2.3.2 Evolución del número de puestos equipados con ordenadores y herramientas para la consulta y trabajo con documentos digitales.
 - 3.2.2.3.3 Puntos de red instalados en las Bibliotecas.
 - 3.2.2.3.4 Número de bibliotecas con red inalámbrica.
 - 3.2.2.3.5 Número de PCs adquiridos.
 - 3.2.2.3.6 Número de ordenadores portátiles adquiridos.
 - 3.2.2.4 Coste: Más de 500.000 €.
 - 3.2.2.5 Fecha: Más de 24 meses.
- 3.2.3 Elaboración de un plan de actuaciones en temas de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias.
- 3.2.3.1 Prioridad: Muy alta.
 - 3.2.3.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio Inmobiliario, Vicerrectorado de Innovación y Espacio Europeo de Educación Superior, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Vicergerencia de Asuntos Generales, Centros, Comisión de Biblioteca, Biblioteca
 - 3.2.3.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:
 - 3.2.3.3.1 Publicación del Plan de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias.
 - 3.2.3.3.2 Número de acciones acometidas.
 - 3.2.3.4 Coste: Más de 500.000 €.
 - 3.2.3.5 Fecha: Más de 24 meses.

3.3. FONDOS.

3.3.1 Desarrollar estrategias que permitan establecer un modelo que permita la gestión por parte de la biblioteca de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la investigación, la docencia y el estudio en la Universidad a fin de fomentar la accesibilidad y la eficacia en la gestión.

3.3.1.1 Prioridad: Muy alta.

3.3.1.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Centros, Gerencia, Comisión de Biblioteca, Biblioteca.

3.3.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

3.3.1.3.1 Establecer una política común de gestión de las colecciones.

3.3.1.3.2 Establecer un Plan Cuatrienal de Financiación de la Colecciones de la UCM.

3.3.1.3.3 Número de fondos reordenados y centralizados.

3.3.1.3.4 Elaboración de un Mapa de las Colecciones y del Patrimonio Bibliográfico.

3.3.1.3.5 Número de estudios relativos a las colecciones publicados.

3.3.1.4 Coste: Más de 500.000 €.

3.3.1.5 Fecha: Más de 24 meses.

3.4. INGRESOS.

3.4.1 Adaptar y homogeneizar las tarifas por la reproducción de documentos (préstamo interbibliotecario, digitalización, impresión...).

3.4.1.1 Prioridad: Alta.

3.4.1.2 Responsabilidad: Consejo Social, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Comisión de Biblioteca, Biblioteca.

3.4.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

3.4.1.3.1 Número de tarifas aprobadas.

3.4.1.4 Coste: Cero.

3.4.1.5 Fecha: Menos de 12 meses.

4. RESULTADOS.

4.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

4.1.1 Desarrollar estrategias para la progresiva homogeneización y adaptación de los principales servicios a las necesidades de los usuarios

4.1.1.1 Prioridad: Alta.

4.1.1.2 Responsabilidad: Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Vicegerencia de Asuntos Generales, Centros, Gerencia, Comisión de Biblioteca, Biblioteca.

4.1.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

4.1.1.3.1 Evolución de los horarios de apertura de las Bibliotecas.

4.1.1.3.2 Evolución de los horarios los distintos servicios ofrecidos por las bibliotecas de los centros.

4.1.1.3.3 Evolución de los horarios de las aperturas extraordinarias y de los centros que las realizan.

4.1.1.3.4 Evolución del porcentaje de usuarios insatisfechos o muy insatisfechos en las respuestas de las encuestas de satisfacción de usuarios.

4.1.1.4 Coste: Más de 500.000 €.

4.1.1.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

4.2 EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

4.2.1 Revisar los procesos de selección, compra, proceso técnico y circulación a fin de reducir los plazos de disponibilidad de los fondos bibliográficos.

4.2.1.1 Prioridad: Muy alta.

4.2.1.2 Responsabilidad: Vicegerencia de Asuntos Económicos, Biblioteca.

4.2.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

4.2.1.3.1 Tiempo de solicitud al proveedor desde la petición del usuario.

4.2.1.3.2 Tiempo de suministro de proveedores.

4.2.1.3.3 Tiempo de proceso en biblioteca y notificación al usuario.

4.2.1.3.4 Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos.

4.2.1.3.5 Tiempo medio de suministro y gestión del préstamo Interbibliotecario e intercentros.

4.2.1.3.6 Tiempo medio de inventariado de las distintas colecciones.

4.2.1.4 Coste: Cero.

4.2.1.5 Fecha: Entre 19 y 24 meses.

4.2.2 Desarrollar un Centro de Atención a Usuarios (CAU) para mejorar los procesos y reducir los tiempos de respuesta para la atención de las consultas y peticiones de los usuarios.

4.2.2.1 Prioridad: Muy alta.

4.2.2.2 Responsabilidad: Servicios informáticos, Biblioteca.

4.2.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

4.2.2.3.1 Número de servicios incorporados al Centro de Atención a Usuarios (CAU).

4.2.2.3.2 Número de solicitudes atendidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU).

4.2.2.4 Coste: Entre 50.000 y 100.000 €.

4.2.2.5 Fecha: Menos de 12 meses.

4.2.3 Mejorar la política de información respecto a los productos y servicios de información de la Biblioteca Complutense.

4.2.3.1 Prioridad: Muy alta.

4.2.3.2 Responsabilidad: Biblioteca.

4.2.3.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

4.2.3.3.1 Número de actuaciones del Plan de Marketing y Difusión de Información realizadas.

4.2.3.4 Coste: Entre 50.000 y 100.000 €.

4.2.3.5 Fecha: Más de 24 meses.

4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

4.3.1 Adaptar los horarios y recursos de los diferentes servicios a las necesidades reales de los usuarios a fin de minimizar sus costes.

4.3.1.1 Prioridad: Alta.

4.3.1.2 Responsabilidad: Comisión de Biblioteca, Biblioteca.

4.3.1.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

4.3.1.3.1 Evolución de las encuestas de satisfacción de usuarios.

4.3.1.4 Coste: Cero.

4.3.1.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

4.3.2 Incrementar las acciones dirigidas a la obtención de servicios de valor añadido por parte de los distribuidores y la cooperación con otras instituciones bibliotecarias.

4.3.2.1 Prioridad: Muy alta.

4.3.2.2 Responsabilidad: Biblioteca.

4.3.2.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos:

4.3.2.3.1 Relación de servicios de valor añadido negociados con los distribuidores.

4.3.2.3.2 Porcentaje de utilización de los servicios de valor añadido.

4.3.2.3.3 Relación de procesos realizados de forma conjunta con otras instituciones.

4.3.2.4 Coste: Cero.

4.3.2.5 Fecha: Entre 13 y 18 meses.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuadro de evolución de las principales magnitudes para el periodo 2000-2004

Para el cálculo de los datos solicitados ver las instrucciones para cumplimentar el formulario estadística anual de las bibliotecas de REBIUN, <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/informeEstadistico03.pdf>. Para facilitar su cálculo, al lado de cada dato solicitado se ha incluido entre paréntesis la referencia al dato REBIUN.

Año	<input checked="" type="checkbox"/> 2000	<input checked="" type="checkbox"/> 2001	<input checked="" type="checkbox"/> 2002	<input checked="" type="checkbox"/> 2003	<input checked="" type="checkbox"/> 2004	
Curso académico	<input type="checkbox"/> 1999-2000	<input type="checkbox"/> 2000-2001	<input type="checkbox"/> 2001-2002	<input type="checkbox"/> 2002-2003	<input type="checkbox"/> 2003-2004	
1.- Datos de la biblioteca		2000 1999-2000	2001 2000-2001	2002 2001-2002	2003 2002-2003	2004 2003-2004
Puntos de servicio (número de bibliotecas) (3.1)		33	33	33	33	32
Superficie Total (en m ² construidos) (3.2)		47.830	48.265	48.670	51.007	50.807
Estanterías (metros lineales) de libre acceso (3.4.1)		23.818	23.986	24.376	25.689	25.433
Estanterías (metros lineales) depósito (3.4.2)		82.901	85.793	95.128	99.572	99.153
Días de apertura anual (número de días abiertos durante el año 2003, promedio de los diferentes puntos de servicio) (2.1)		239	241	244	268	273
Horas de apertura semanal (número de horas de apertura semanal, promedio de los diferentes puntos de servicio) (2.2)		60	60	60	60	60
2.- Puestos de lectura		2000 1999-2000	2001 2000-2001	2002 2001-2002	2003 2002-2003	2004 2003-2004
Nº de puestos de lectura (3.3)		8.699	8.982	8.995	9.612	9.691
3- Puestos de ordenadores		2000 1999-2000	2001 2000-2001	2002 2001-2002	2003 2002-2003	2004 2003-2004
Nº de ordenadores y terminales de uso interno del personal de la biblioteca (4.1.)		284	333	341	447	461
Nº de ordenadores y terminales de uso público (4.2)		390	379	475	497	531
Lectores y reproductores diversos (microformas, video, etc.) (4.3)		234	324	418	595	450
4.- Material		2000 1999-2000	2001 2000-2001	2002 2001-2002	2003 2002-2003	2004 2003-2004
Monografías	Nº Total de monografías (volumenes) (5.1.1)	2.322.225	2.392.398	2.438.355	2.524.356	2.630.021
	Nº de monografías (volumenes) ingresadas al año (5.1.2)	77.011	81.458	68.135	88.792	101.365
	Volumenes informatizados (5.6.1)	1.485.099	1.640.752	1.781.650	1.863.064	2.024.501
Material no librario	Nº Total de material no librario (ejemplares) (5.3.1)	53.228	70.904	106.328	101.890	109.565
	Nº de material no librario (ejemplares) ingresadas al año (5.3.2)	15.570	15.365	14.655	8.395	8.125
Colecciones de revistas	Nº total de colecciones de revistas (papel) (5.2.1)	42.533	43.031	43.471	44.333	45.098
	Nº total de colecciones de revistas (papel) en curso de recepción (5.2.2)	15.755	14.892	14.832	13.938	13.555
	Nº total de colecciones de revistas (papel) en curso de recepción por suscripción (5.2.2.1)	7.352	7.137	6.816	5.901	5.858
Libros	Nº Total de libros electrónicos disponibles (5.4.1)					23.969
	Nº Total de títulos de revistas electrónicas disponibles (5.4.2)	1.378	1.701	2.420	5.369	18.630
Bases de datos	Nº Total de bases de datos disponibles (5.4.3)	568	675	1.202	1.396	1.214
Documentos	Nº de documentos (artículos y libros) obtenidos de otras bibliotecas por préstamos interbibliotecario (7.1.3)	15.581	14.887	15.909	15.576	15.667
	Nº de documentos (artículos y libros) servidos a otras bibliotecas por préstamo interbibliotecario (7.2.3)	30.097	31.170	24.902	22.763	20.398
5.- Formación de usuarios		2000 1999-2000	2001 2000-2001	2002 2001-2002	2003 2002-2003	2004 2003-2004
Nº de sesiones impartidas de formación de usuarios (6.6.1)		224	250	231	287	383
Nº de asistentes a sesiones de formación de usuarios (6.6.2)		ND	ND	ND	ND	ND

6- Consultas	2000 1999-2000	2001 2000-2001	2002 2001-2002	2003 2002-2003	2004 2003-2004
Visitas a la páginas web de la Biblioteca (6.3.)	6.708.720	13.809.548	11.891.040	11.825.884	7.241.171
Consultas al catálogo de la Biblioteca (6.4.)	ND	ND	ND	6.298.200	6.501.603
Nº de consultas a revistas electrónicas (<i>downloads</i> de artículos) (6.5.2.2)	ND	ND	ND	ND	438.877
Número de entradas a la Biblioteca (6.1)	7.177.884	8.076.950	8.310.373	9.287.686	7.839.052
Número de préstamos domiciliarios (6.2)	1.003.146	1.053.534	1.083.115	1.095.253	1.085.442
7.- Personal	2000 1999-2000	2001 2000-2001	2002 2001-2002	2003 2002-2003	2004 2003-2004
Nº de personal bibliotecario facultativo (A o L1) y técnico (B o L2) (8.1.1)	154	157	159	160	157
Nº de personal administrativo (C o L3), auxiliar administrativo (D o L4) o auxiliares o bedeles (E o L5) (8.1.2)	193	201	212	230	231
Coste total del personal (miles de euros) (9.4)	9.941	10.628	11.020	11.094	11.341
Nº de cursos de formación (8.2.1)	160	160	189	380	472
Nº de asistentes a cursos de formación (8.2.2)	276	275	244	313	400
Nº total de becarios (8.1.3)	85	95	94	99	108
Coste total de becarios (miles de euros) (9.4.3)	461	516	512	538	589
8.- Gastos (miles de euros)	2000 1999-2000	2001 2000-2001	2002 2001-2002	2003 2002-2003	2004 2003-2004
Gasto total en adquisición de monografías (9.1.1)	1.170	1.812	1.604	1.626	1.987
Gasto total en suscripciones de revistas (9.1.2)	1.694	1.738	1.881	1.812	2.074
Gasto total en información electrónica (bases de datos, libros y revistas electrónicas) (9.2)	284	316	503	667	565

ANEXO 2

Resumen de indicadores de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid según los criterios aprobados por el Grupo de Evaluación de Bibliotecas Universitarias de la UCUA.

Tabla de indicadores de rendimiento general						
	Indicador	2000	2001	2002	2003	2004
1	Usuarios potenciales por total de personal (- becarios)	355,93	325,48	300,67	269,64	274,75
2	Usuarios potenciales por total de personal (+ becarios)	262,31	234,42	215,23	188,12	186,88
3	Gasto en personal (- becarios) por usuarios potenciales	80,48	91,21	98,79	105,50	106,38
4	Gasto en personal (+ becarios) por usuarios potenciales	84,22	95,64	103,38	110,61	111,91
5	Usuarios potenciales por espacio total en metros cuadrados	2,58	2,41	2,29	2,06	2,10
6	Número de estudiantes (3 ciclos) por espacio total en metros cuadrados	2,27	2,10	1,98	1,74	1,79
7	Usuarios potenciales por ordenadores de uso público	316,69	307,45	234,84	211,59	200,76
8	Estudiantes por ordenadores uso público	278,35	266,92	202,77	178,33	171,31
9	Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)	179,26	165,28	134,56	111,40	108,23
10	Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)	157,56	143,49	116,18	93,89	92,35
11	Usuarios potenciales por horas de puestos de lectura al año	213,58	238,19	242,25	271,23	281,19
12	Usuarios potenciales por puestos de lectura	14,20	12,97	12,40	10,94	11,00
13	Gastos en recursos electrónicos sobre total de gastos en recursos de información	8%	9%	14%	17%	14%
14	Usuarios potenciales por suscripciones de revistas	7,84	7,82	7,52	7,54	7,86
15	Gastos en adquisiciones de recursos de información por usuarios potenciales	30,35	33,19	35,75	39,03	43,41
16	Total de revistas vivas por investigadores (Profesores + 3er. Ciclo)	1,25	1,14	1,15	0,99	1,02
17	Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales	0,62	0,70	0,61	0,84	1,04
18	Volúmenes informatizados sobre el total del fondo bibliográfico	63,13%	68,68%	70,35%	73,77%	76,97%
19	Usuarios con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales					22,13%
20	Alumnos de pregrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales					16,39%
21	Alumnos de postgrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales					2,41%
22	Profesores / Investigadores con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales					4,82%
23	Total de préstamos al año por usuario potencial	8,12	9,04	9,71	10,42	10,18
24	Préstamos interbibliotecarios solicitados a otras bibliotecas por total profesores e investigadores	1,24	1,14	1,23	1,10	1,18
25	Préstamos interbibliotecarios servidos a otras bibliotecas por préstamos solicitados a otras bibliotecas	1,93	2,09	1,57	1,46	1,30
26	Total de consultas a bases de datos por total de usuarios potenciales	8,51	12,04	8,31	131,02	18,25
27	Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas	89,63	68,50	46,10	19,59	5,72
28	Artículos a texto completo de revistas electrónicas consultados por usuarios potenciales (descargas)					4,12
29	Visitas a página web / usuario potencial	54,32	118,51	106,60	112,46	67,93

19, 20, 21, 22: con referencia al 19 de diciembre de 2005.

