



Universidad Complutense de Madrid



Nº  
FECHA

Junio de 2005

Nº

2005/3

**INFORME DEL  
COMITÉ DE  
AUTOEVALUACIÓN DE LA  
BIBLIOTECA**

# **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN**

**COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN INTERNA DE LA  
BIBLIOTECA**

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

Junio 2005



## CONTENIDO

0. Introducción.
1. El Servicio de Biblioteca y su integración en el marco institucional.
  - 1.1. El Plan del Servicio de Biblioteca en el contexto del Plan Estratégico de la Institución.
  - 1.2. Planificación docente y sus relaciones con el Servicio de Biblioteca.
  - 1.3. Planificación de la investigación y sus relaciones con el Servicio de Biblioteca.
  - 1.4. Mecanismos de relación entre el Servicio de Biblioteca y sus usuarios.
2. Los Procesos y la Comunicación.
  - 2.1. Organización.
  - 2.2. Procesos.
  - 2.3. Oferta de servicios a distancia.
3. Los Recursos.
  - 3.1. Personal.
  - 3.2. Instalaciones.
  - 3.3. Fondos.
  - 3.4. Ingresos.
4. Resultados.
  - 4.1. Satisfacción de los usuarios.
  - 4.2. Eficacia en la prestación de servicios.
  - 4.3. Eficiencia en la prestación de servicios.
5. Puntos fuertes y Puntos débiles.
6. Propuestas de Mejora.

### ANEXOS.

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme>

### TABLAS GENERALES.

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme>

### INDICADORES REBIUN.

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme>

### DOCUMENTACIÓN DE APOYO.

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme>



**0.**  
**Introducción**



## O. INTRODUCCIÓN

### **El Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca de la Universidad Complutense.**

El Plan Estratégico 2005-2006 de la Biblioteca de la Universidad Complutense (en adelante, BUC) establece entre sus objetivos estratégicos el de ejecutar el Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca, con la finalidad de obtener la Certificación de Calidad, contemplado en la Línea Estratégica 2: *Organización y Calidad. Objetivo Estratégico 2.4.*

Tanto la dirección de la BUC como el equipo rectoral de la Universidad Complutense (en adelante, UCM) son conscientes de la importancia estratégica de un Plan de Evaluación de la Calidad para la Biblioteca por cuanto significa de autoconocimiento y análisis en profundidad de todos los procesos y servicios de la Biblioteca, al objeto de detectar sus debilidades y carencias y de procurar, por consiguiente, el estudio de las mejoras necesarias y su aplicación a corto, medio y largo plazo. El Certificado de Calidad constituiría el colofón de todo ese proceso.

El Plan de Evaluación se comenzó a diseñar durante los primeros meses del curso 2004-2005. Tras analizar los requisitos establecidos por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación para la evaluación de bibliotecas universitarias, se iniciaron los estudios de las diferentes metodologías y el examen de la documentación necesaria para la evaluación y se diseñó un plan de trabajo con el fin de acometer las dos fases de la evaluación: la fase de autoevaluación y la fase de evaluación externa.

La Unidad de Evaluación, Estudios y Sistemas de Calidad de la BUC se encargó desde el principio de recoger y seleccionar toda la información necesaria para el proceso. El director de la BUC designó un responsable adscrito al equipo de dirección de la BUC que coordinara el Plan de Evaluación.

### **Objetivos del Plan de Evaluación de la Calidad de la BUC.**

Los principales objetivos que se propuso la dirección de la BUC para abordar el Plan de Evaluación fueron:

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. Una vez finalizado el Plan, presentación de la BUC a la Convocatoria para la obtención de la Certificación de Calidad de la SEUI.

### **Cronología del Plan de Evaluación.**

#### **I Fase: Autoevaluación.**

- Septiembre 2003-Diciembre 2004.
  - Presentación del Plan Estratégico Cisneros de la BUC 2005-2006 a la comunidad universitaria: Consejo de Gobierno, Comisión de Biblioteca de la Universidad, Junta de Directores de Bibliotecas de la Universidad. (Línea Estratégica 2: Organización y Calidad. 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.
  - Elaboración de encuestas a usuarios: PDI, Estudiantes, PAS.



- Recepción de encuestas, tabulación de datos y 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 provisional de un coordinador del Plan de Evaluación.
- Enero-Junio 2005.
- Asistencia del director de la BUC y el coordinador 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. 13 y 14 de enero.
  - La Comisión de Biblioteca de la UCM encomendó a la Subcomisión de Servicios de dicha Comisión 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 constituyó el CAI (relación de sus miembros en el siguiente apartado)
  - El 4 de marzo, el CAI constituyó los grupos de trabajo y la Oficina Técnica, que van a desarrollar los criterios metodológicos adoptados para la primera fase de la evaluación (relación de sus miembros en el apartado Grupos de Trabajo)
  - Entre los días 7 y 16 de marzo se desarrollaron audiencias públicas informativas del Plan de Evaluación de la BUC dirigidas al personal técnico de la Biblioteca.
  - Se suceden reuniones periódicas del CAI y los grupos de trabajo y entre sus coordinadores para analizar los criterios metodológicos.
  - Los días 11 y 13 de abril se desarrollaron 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 impartieron dos conferencias por el director y subdirectora de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Barcelona sobre los procesos de evaluación bibliotecaria, destinadas a los miembros del CAI y de los Grupos de Trabajo.
- Reunión del CAI. Estudio y valoración del Informe de Autoevaluación. Redacción final del Informe.
- Comisión de Biblioteca. Presentación del Informe de Autoevaluación. Estudio del Informe por la Comisión. Aprobación del Informe. Acuerdo de envío del Informe a la ANECA.
- Junta de Directores de la BUC. Presentación del Informe de Autoevaluación.
- Comienzo de la II Fase: Evaluación Externa.

### **Participantes en el Plan de Evaluación.**

El Comité de Autoevaluación Interna (CAI).  
Grupos de Trabajo.  
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, constituyó el CAI, formado por los siguientes miembros:

- Carmen Acebal Sarabia. Vicerrectora de Investigación y Política Científica. Presidenta.
- José A. Magán Wals. Director de la Biblioteca Complutense.
- Manuel Ruiz de Elvira. Subdirector de Coordinación Bibliotecaria.
- Manuela Moreno Mancebo. Subdirectora de Servicios Técnicos y Adquisiciones.
- Javier Gimeno Perelló. Director de Calidad BUC.

- M<sup>a</sup> Luisa García Ochoa. Directora de la Biblioteca de la Facultad de CC. Económicas.
- Emilio Fernández González. Director de la Biblioteca de la Facultad de CC. Matemáticas.
- Javier Pérez Iglesias. Biblioteca de la Facultad de Odontología.
- Carlos Gil. Biblioteca de la E. U. de Trabajo Social.
- Teresa Hortalá. Vicedecana de la Facultad de Informática.
- Enrique García Pérez. Vicedecano de la Facultad de CC. Económicas.
- Julia Mendoza. Vicedecana de la Facultad de Filología.
- Enrique Pacheco. Subdirector de la E. U. de Enfermería.

#### b) Los Grupos de Trabajo.

El CAI constituye nueve grupos de trabajo, formados por los siguientes miembros:

##### Grupo de trabajo 1

###### Miembros:

- Javier de Jorge García-Reyes (Coordinador) (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Juan Carlos Domínguez Martínez (Facultad de Psicología).
- José Antonio Berbes Cardós (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Pilar Serrano Aguilera (Facultad de Ciencias Geológicas).
- Adela Tercero Jiménez (Facultad de Ciencias Químicas).
- Luis Vegas Montaner (Facultad de Filología).

##### Grupo de trabajo 2

###### Miembros:

- Manuela Moreno Mancebo (Coordinadora) (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Ricardo Acebes Jiménez (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Yolanda Clemente San Román (Facultad de Filología).
- Fermín de los Reyes Gómez (Facultad de Filología).
- Inmaculada Fernández Sáez (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Manuel Antonio Martín Mota (Facultad de Informática).
- María Ángeles Valero Lobo (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología).

##### Grupo de trabajo 3

###### Miembros:

- Emilio Fernández González (Coordinador) (Facultad de Ciencias Matemáticas).
- Víctor Antón Valero (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Raquel Benito Alonso (Facultad de Ciencias de la Información).
- Antonio Guzmán Guerra (Facultad de Filología).
- Francisco Javier Luque del Villar (Facultad de Ciencias Geológicas).
- Alicia Sánchez Hontana (Facultad de Ciencias Biológicas).
- Angel Robleño Roger

##### Grupo de Trabajo 4

###### Miembros:

- Ana Albertos Bofarull (Coordinadora) (Facultad de Medicina).
- Antonio Calderón Rehecho (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Antonio José Casas Rosado (Facultad de Geografía e Historia).
- M<sup>a</sup> Ángeles Gutiérrez Salinero (E.U. Estudios Empresariales).
- Manuela Palafox Parejo (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Elvira Reoyo González (Facultad de Filosofía).
- Francisco Javier Yáñez Gestoso (Facultad de Ciencias Matemáticas).

##### Grupo de Trabajo 5

###### Miembros:

- Isabel Costales Ortiz (Coordinadora) (Facultad de Derecho).

- Cristina Arbós Ayuso (Facultad de Filosofía).
- Ana María Arias de Cossio (Facultad de Geografía e Historia).
- Manuela Crego Castaño (Facultad de Ciencias de la Información).
- Esther Las Heras Navarro (Facultad de Ciencias Geológicas).
- Inmaculada Velloso González (E.U. Biblioteconomía y Documentación).

#### Grupo de Trabajo 6

##### Miembros:

- Cristina Gállego Rubio (Coordinadora) (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Marina Arana Montes (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- M<sup>a</sup> Oliva Lago Marcos (Facultad de Psicología).
- Javier Fernández Iglesias (Facultad de Odontología).
- Pilar Gómez Bachman (Facultad de Geografía e Historia).
- Reyes Jiménez Aparicio (Facultad de Ciencias Químicas).
- M<sup>a</sup> Jesús Santurtún de la Hoz (E.U. Óptica).

#### Grupo de Trabajo 7

##### Miembros:

- Eugenio Tardón González (Coordinador) (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Alberto Banet Masa (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Luis Guijarro Santamaría (Facultad de Matemáticas).
- Mabel López Medina (Facultad de Derecho).
- José Monreal Vidal (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Nines Morillas López (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Gonzalo Ruiz Zapatero (Facultad de Geografía e Historia).

#### Grupo de Trabajo 8

##### Miembros:

- Manuel Ruiz de Elvira Serra (Coordinador) (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- José Antonio Berbes Cardós (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Cristina Gállego Rubio (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Carlos Gil Fernández (E.U. Trabajo Social).
- Teresa Hortalá González (Facultad de Informática).
- Javier Pérez del Olmo (Facultad de Educación).
- Ignacio Sánchez Ayala (Facultad de Psicología).
- Cristina Segura Graiño (Facultad de Geografía e Historia).
- Óscar García Lucas (Facultad de Geografía e Historia).

#### Grupo de Trabajo 9

##### Miembros:

- José Antonio Magán Wals (Coordinador) (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Javier Gimeno Perelló (Coordinador) (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- José María Blanco Rodríguez (E. U. de Enfermería, Fisioterapia y Podología).
- Vicente Cristóbal López (Facultad de Filología).
- María del Sol López de Andrés (Facultad de Ciencias Geológicas).
- Pedro López López (E.U. Biblioteconomía y Documentación).
- Marta Torres Santo Domingo (Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla").
- José Ignacio López Sánchez (Facultad de CC. Económicas y Empresariales).

#### C) La Oficina Técnica del Plan de Evaluación BUC

El director de la BUC y el coordinador 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 y el bibliotecario del Departamento de Análisis y Planificación de la Universidad.

- José Antonio Berbes Cardós (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Antonio Calderón Rehecho (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Antonio Moreno Cañizares (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Isabel Gutiérrez Sánchez (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Javier Gimeno Perelló (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Javier Gómez López (DAP).
- Javier de Jorge García-Reyes (Servicios Centrales de la Biblioteca).
- Esther Moreno Sanz (Servicios Centrales de la Biblioteca).

## El Informe de Autoevaluación

Metodología  
Plan de trabajo  
Página web  
Calendario  
Audiencias públicas  
Bibliografía  
Tablas  
Cuestionarios  
Anexos

### Metodología

Se analizaron diferentes métodos de evaluación de bibliotecas universitarias. Tras estudiarlos detenidamente, el CAI optó por el modelo catalán de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, expuesto en la Guia d'Avaluació del Serveis Bibliotecaris, traducida al español por la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid: *II Plan de Calidad de las Universidades. Guía de Evaluación de Bibliotecas*. Madrid: Consejo de Coordinación Universitaria. Secretaría General.

Los motivos por los cuales el CAI decidió adoptar el modelo catalán de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya para la elaboración del Plan de Evaluación de la BUC fueron los siguientes:

- Ser un método de evaluación diseñado específicamente para bibliotecas universitarias.
- Haber sido aplicado con éxito en diferentes bibliotecas universitarias españolas: bibliotecas de universidades catalanas, Biblioteca de la Universidad de La Rioja, Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid, etc.
- Por ser una metodología avalada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)

Otros métodos que se analizaron fueron:

- Modelo EFQM
- Modelo ISO 9000

A fin de completar y ampliar la citada metodología elegida por el CAI para el Plan de Evaluación de la BUC, se incorporaron criterios seleccionados de los siguientes documentos:

- a. ANECA: *Manual de procedimientos para la emisión del Informe conducente a la obtención del Certificado de Calidad para los Servicios de Biblioteca*. Convocatorias 2003 y 2004 de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).
- b. Resolución de 24 de agosto de 2004, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convoca el Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades y la obtención de ayudas para la mejora de los servicios de biblioteca en las universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro (BOE de 7 de septiembre de 2004).

De la selección de criterios de ambas fuentes incorporados a los criterios de la citada *Guía de Evaluación de Bibliotecas* del Consejo de Coordinación Universitaria, la BUC elaboró su propia Guía de evaluación.

Por indicación de la OCyDE de la UCM, se siguieron estrictamente los criterios de evaluación del Plan de la BUC según la mencionada Guía del CCU:

1. El Servicio de Biblioteca y su integración en el marco institucional.
  - 1.1. El Plan del Servicio de Biblioteca (S.B.) en el contexto del Plan Estratégico de la Institución.
  - 1.2. Planificación docente y sus relaciones con el S.B.
  - 1.3. Planificación de la investigación y sus relaciones con el S.B.
  - 1.4. Mecanismos de relación entre el S.B. y sus usuarios.
2. Los Procesos y la Comunicación.
  - 2.1. Organización.
  - 2.2. Procesos.
  - 2.3. Oferta de servicios a distancia.
3. Los Recursos.
  - 3.1. Personal.
  - 3.2. Instalaciones.
  - 3.3. Fondos.
  - 3.4. Ingresos.
4. Resultados.
  - 4.1. Satisfacción de los usuarios.
  - 4.2. Eficacia en la prestación de servicios.
  - 4.3. Eficiencia en la prestación de servicios.
5. Puntos fuertes y puntos débiles.
6. Propuestas de Mejora.

### **Plan de trabajo.**

El CAI, asesorado por la Oficina Técnica, sería el órgano coordinador del Plan de Evaluación. Se encargaría de dirigir el trabajo de los Grupos. El 25 de abril comenzaron las sesiones de trabajo de desarrollo de la metodología adoptada. Cada Grupo de Trabajo se encargó de uno o de varios criterios, según la similitud entre unos y otros, distribuidos del siguiente modo:

Grupo de trabajo 1

Criterio 3.2: *Recursos físicos. Instalaciones, equipamientos.*

Grupo de trabajo 2

Criterio 3.3: *Fondos. Recursos bibliográficos.*

Grupo de trabajo 3

Criterio 3.4: *Ingresos. Recursos financieros.*

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

Grupo de Trabajo 4

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

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.*

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.*

Grupo de Trabajo 7

Criterio 2.3: *Oferta de servicios a distancia.*

Grupo de Trabajo 8

Criterio 3.1: *Recursos. Personal.*

Grupo de Trabajo 9

Criterio 5. *Puntos fuertes y puntos débiles.*

Criterio 6. *Propuestas de mejora.*

## **Calendario.**

(Anexo 0.a)

## **Difusión a la comunidad universitaria.**

El Plan de Evaluación de la Calidad de la BUC ha sido difundido a la comunidad universitaria complutense de diversas formas:

a) Comunicaciones y presentaciones oficiales:

- a.1. Consejo de Gobierno y Consejo de Dirección de la Universidad.
- a.2. Gerencia y Vicegerencias.
- a.3. Comisión de Biblioteca.
- a.4. Junta de Directores de la BUC.

b) Página Web

La Oficina Técnica del Plan de Evaluación diseñó la página web con acceso directo desde la página principal de la BUC –link “Nos Evaluamos”- con la siguiente dirección URL: <http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/>

La pág. web incluye los siguientes apartados y enlaces:

- Presentación.
- Criterios de autoevaluación: qué evaluamos.
- Calendario.
- Comité de Autoevaluación Interna (CAI).
- Comité de Evaluación Externa (CEE).
- Grupos de Trabajo.
- Oficina Técnica.
- Guías y ayudas para la evaluación.
- Documentos para la evaluación.
- Plan Estratégico BUC.
- Plan Estratégico UCM.
- Enlaces de interés.
- Informes de evaluación de bibliotecas universitarias.
- Jornadas de formación.
- Sugerencias.

### c) Audiencias públicas y jornadas de formación

Durante el proceso de autoevaluación se realizaron las siguientes audiencias o sesiones públicas y jornadas de formación dirigidas a diferentes sectores de la comunidad universitaria de la UCM:

- Días 7, 9 y 16 de marzo:

Sesión informativa al personal técnico de la BUC sobre el Plan de Evaluación

- Día 15 de marzo:

Reunión plenaria del CAI y los Grupos de Trabajo. El Director de la BUC informa a los asistentes del proceso de evaluación, la metodología, el calendario y las acciones realizadas hasta la fecha.

- Lunes 11 y miércoles 13 de abril:

Sesiones informativas sobre el Plan de Evaluación destinadas al personal auxiliar de la BUC.

- Lunes 18 y martes 19 de abril:

Conferencias impartidas por el director y la subdirectora de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Barcelona sobre los procesos de evaluación bibliotecaria, destinadas al CAI y Grupos de Trabajo.

### **Participación de la comunidad universitaria.**

La comunidad universitaria complutense ha participado en todos los procesos de la autoevaluación, representada en el CAI y en los grupos de trabajo: profesores, bibliotecarios, personal administrativo y estudiantes.

Asimismo, la participación de la comunidad se ha materializado en las encuestas realizadas a usuarios y al personal: alumnos, profesores, investigadores, bibliotecarios y personal de administración.

En las audiencias públicas celebradas para difundir el Plan de Evaluación de la BUC han participado igualmente todos los sectores de la comunidad.

### **Apoyo institucional.**

Desde sus inicios, el Plan de Evaluación de la BUC no sólo ha contado con todo el apoyo institucional por parte del Equipo Rectoral, sino que la decisión política de acometer el Plan ha partido de las autoridades universitarias surgidas de las elecciones a rector de mayo de 2003.

El Rector, el Vicerrector de Investigación y Política Científica -como presidente del CAI- y la Vicerrectora que le sustituyó, el Gerente General y el resto del equipo de gobierno han tomado como prioridad el Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca.

Decanos, vicedecanos, directores, subdirectores y gerentes de diferentes facultades y escuelas han apoyado y participado activamente en todo el proceso. La Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico (OCyDE) de la Universidad ha apoyado institucionalmente y asesorado en todo momento todo el proceso de autoevaluación.

### **Grado de satisfacción con el Plan de Evaluación.**

En general, se puede afirmar que el nivel de satisfacción de todos los participantes en el Plan de Evaluación de la Biblioteca es alto. Hubiera sido deseable haber contado con un plazo de tiempo mayor para elaborar el informe de autoevaluación, pero consideramos que el resultado ha sido muy satisfactorio.

El ambiente de trabajo ha sido muy positivo. La metodología utilizada ha resultado acertada para el desarrollo del proceso. Los criterios metodológicos establecidos por el Consejo de

Coordinación Universitaria en la Guía de Evaluación de Bibliotecas y recomendados por la ANECA han supuesto una gran ayuda para el CAI y los Grupos de Trabajo. Por su parte, la BUC disponía previamente de la gran mayoría de los datos solicitados por los grupos, así como los datos requeridos para cumplimentar las tablas de la Guía de Evaluación. Todo ello ha facilitado con mucho las tareas de todos los miembros y ha contribuido, sin duda, a generar un buen ambiente de trabajo. La Oficina Técnica ha procurado en todo momento asesorar en lo posible y facilitar toda la información demandada por los grupos de trabajo y por el CAI, además de mantener una comunicación constante con todos ellos.

### **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 quien el CAI agradece su interés y colaboración. La Vicerrectora de Investigación y presidenta del CAI ha apoyado en todo momento el desarrollo del Plan de Evaluación, así como el Vicerrector de Innovación, Organización y Calidad y la OCyDE de la Universidad, que ha prestado su asesoramiento técnico. Nuestro sincero agradecimiento a estas instituciones.

El CAI 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 autoinforme ni desarrollado el Plan de Evaluación.

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

Asimismo, agradecemos la colaboración prestada por el personal de la BUC, tanto directores como bibliotecarios y todo el personal de las bibliotecas.

Igualmente, nuestro agradecimiento a los decanos, vicedecanos, directores y subdirectores de escuelas y 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 el personal de administración y servicios de la Universidad.





**1.**

**El Servicio de Biblioteca  
y su integración en el marco institucional**



**1.1.**  
**EL PLAN DEL SERVICIO DE 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

### Introducción.

La Universidad Complutense de Madrid (UCM) es una institución histórica cuyos orígenes se remontan a 1499, pudiéndose afirmar que, desde sus inicios, la Biblioteca ha estado firmemente integrada en la institución. Este hecho lo atestiguan los diferentes reglamentos y normativas universitarias que siempre dedican algunos artículos a la Biblioteca. De ellos cabe destacar, entre otros, las *Constituciones* del Colegio Mayor de San Ildefonso (1510), el Reglamento de la Universidad Central (1853) y el Decreto de 1932 por el que la Junta de Gobierno de la Universidad de Madrid redacta el Reglamento de la Biblioteca (1933), auténtico impulso para su modernización.

Una vez aprobada la Ley de Reforma Universitaria (LRU) la Universidad Complutense redactó sus Estatutos que fueron aprobados por R.D.861/1985, de 24 de abril y que se modificaron parcialmente por R.D.1555/1991, de 11 de octubre y, una vez más, incluyó a la Biblioteca en el Título 8º, *De los Servicios Centrales*, arts. 140-144. Además de este reconocimiento en los Estatutos, la Universidad había dotado a la Biblioteca de personal específico, al crear en 1976 la Escala de Auxiliares de Archivos, Bibliotecas y Museos, a la que, posteriormente se unirían las de Ayudantes y algo después las de Facultativos, Técnicos Auxiliares y Auxiliares de Biblioteca. Otras muestras de integración en la institución son la aprobación de un Reglamento de Biblioteca (1979) y la asignación de presupuesto propio (1999).

### a) Mecanismos de relación de la Biblioteca con la Universidad.

La Dirección de la Biblioteca y el Gerente son los únicos cargos de la Universidad que dependen directamente del Rector, aunque orgánicamente haya, a su vez, dependencia de la Biblioteca respecto a la Gerencia. Además, el Director de las Bibliotecas y del Archivo Histórico es miembro del Consejo de Gobierno de la Universidad.

En la actualidad es el Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, por delegación del Rector, el encargado de la Biblioteca.

La Dirección de la Biblioteca forma parte del equipo de Gerencia. Este equipo se reúne semanalmente y realiza el seguimiento y la coordinación de la gestión de las actividades universitarias por lo que el servicio de biblioteca dispone de un medio excelente para conocer los planes y objetivos de su Universidad asegurándose un alto grado de integración de la planificación del servicio de biblioteca con la del resto de la Universidad.

La Biblioteca es una herramienta fundamental para la realización de las funciones que los Estatutos (R.D. 58/2003, de 8 de mayo) confieren a la UCM como servicio público de la investigación superior mediante la docencia, el estudio y la investigación y que son:

- a) La creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura.
- b) La preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos y métodos científicos y para la creación artística.
- c) La difusión, la valorización y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de vida y del desarrollo económico.
- d) La difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación continuada.
- e) La formación en valores ciudadanos de los miembros de la comunidad universitaria.
- f) La promoción cultural y científica de la comunidad universitaria, para mejorar su capacidad de anticipación a los cambios sociales, ideológicos, culturales, científicos y tecnológicos.
- g) Favorecer el intercambio científico, la movilidad académica y la cooperación para el desarrollo de los pueblos.

Para este fin el servicio se estructura con bibliotecas presentes en todos los centros de la Universidad (20 Facultades y 7 Escuelas) a las que se unen la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla", la Unidad Bibliográfica y Documental de Tesis Doctorales y dos Centros de Documentación Europea (uno en el campus de Moncloa y otro en el de Somosaguas), lo que supone la mayor colección académica española y la plantilla de bibliotecarios más extensa dentro de las universidades españolas.

Además, la Biblioteca colabora de forma directa con otros vicerrectorados de la Universidad y, especialmente, con:

- El Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Política Social mediante la difusión del conocimiento científico que genera la UCM con sistemas de archivos abiertos:
  - Más de 3.200 tesis en el mayor servidor de e-prints español y
  - Creación de un portal con 10.000 artículos de las revistas científicas publicadas por la Universidad accesible gratuitamente.
- El Vicerrectorado de Innovación, Organización y Calidad en actividades como:
  - Apoyo para la creación de materiales docentes para Campus Virtual UCM (más de 1.200 asignaturas tienen ya páginas en la red con materiales recomendados).
  - Participación junto con otras áreas en la web institucional.
- El Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio Inmobiliario en la:
  - Creación de nuevas bibliotecas (para las facultades de Derecho, Filología, Físicas y Educación).
  - Adaptación de las actuales bibliotecas, con el fin de mejorar su funcionamiento como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación.

La UCM está en estos momentos elaborando un plan estratégico en donde la Biblioteca tiene un papel reconocido. En la actualidad hay planes parciales y proyectos de planificación (Plan Estratégico del Archivo 2002-2007; Plan Estratégico de la Biblioteca 2005-2006; Plan Estratégico de Investigación 2005-2007...) y se emiten diferentes documentos que van marcando las líneas de actuación de la institución (líneas estratégicas presupuestarias, objetivos anuales, programas rectorales...).

Ha habido varios precedentes al respecto: en 1993, después de un largo proceso de investigación y reflexión sobre la institución se diseñaron sus líneas y objetivos estratégicos que debían ser desarrollados en el *Libro Blanco*. Asimismo, en 1998, se diseñaron unas líneas programáticas de actuación durante las *I Jornadas de Planificación Estratégica de la UCM*. Actualmente, la Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico de la UCM está desarrollando un proyecto de *Estrategia corporativa en la UCM* cuyo objetivo es el establecimiento de las líneas estratégicas de gobierno de la Universidad.

## **b) Existencia y adecuación de instrumentos de planificación y mejora y el grado de integración de los mismos con los de la Universidad.**

a) Existencia y desarrollo de un Plan estratégico para el servicio de Biblioteca.

La Biblioteca cuenta con un plan estratégico. En el **Plan Estratégico de la Biblioteca (2005-2006)** se especifican tanto su misión como la planificación de sus servicios a corto, medio y largo plazo.

La BUC ha desarrollado varios planes estratégicos: 1993/1997; 1997/2001 (Programa Cisneros) y 2005/2006. Durante los años 2001/2004 no hay un plan estratégico propiamente dicho, pero sí informes de situación y planificación anual por objetivos. También existen algunos planes estratégicos individuales como por ejemplo, el Plan 2001-2005 de la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla".

El actual Plan marca ocho líneas estratégicas, cada una con sus correspondientes objetivos estratégicos y operacionales, referidas a:

1. Personas: Adaptación del perfil profesional de los bibliotecarios a las necesidades de la sociedad de la información, mejorando las condiciones laborales y profesionalizando los sistemas de promoción.
2. Organización y calidad: Implantación de un marco organizativo que favorezca la aplicación de las innovaciones tecnológicas en nuestros servicios y colecciones.
3. Innovación tecnológica: Creación del marco que permita la evaluación, implantación y control de servicios bibliotecarios y colecciones digitales de nuevo desarrollo.
4. Financiación: Potenciar la existencia de un presupuesto propio y estable para la Biblioteca que permita la planificación de objetivos estratégicos a medio plazo, así como las tareas orientadas a la autofinanciación.
5. Espacios y equipamientos: Modernizar las instalaciones y equipamientos de nuestras bibliotecas a fin de mejorar su funcionalidad adaptándolas a las nuevas necesidades de la sociedad de la información.
6. Servicios y gestión de las colecciones: Reorganización de los modelos de gestión y difusión de nuestras colecciones y servicios incrementando la colaboración con otros servicios de la Universidad.
7. Cooperación y extensión bibliotecaria: Profundizar en la creación de servicios y colecciones virtuales que difundan nuestras colecciones bibliográficas y la labor investigadora de la Universidad, mejorando la presencia de la Biblioteca en organismos cooperativos nacionales e internacionales y favoreciendo nuestra integración en consorcios bibliotecarios.
8. Archivo: Integrar los Archivos de la Universidad en una unidad independiente de la Biblioteca

b) Existencia y desarrollo de un programa anual de objetivos del servicio de biblioteca.

El propio plan estratégico marca anualmente los objetivos a cumplir, que aparecen en la web pública.

Con la finalización del año el grado de cumplimiento de estos objetivos así como los objetivos anuales para el año entrante son comunicados mediante documento al Equipo de Gobierno, el equipo de Gerencia, la Comisión de Biblioteca y la Junta de Directores.

La totalidad de la plantilla de la Biblioteca es informada en ambos casos mediante documento enviado por correo electrónico.

En cuanto a la pertinencia del Plan de la Biblioteca en relación con los objetivos generales de la UCM, los objetivos estratégicos de la BUC se ajustan a las directrices emanadas del Equipo y Consejo de Gobierno.

c) Metodología y grado de participación de los agentes significativos del servicio de biblioteca y de la Universidad en la elaboración de dicha planificación.

El Equipo de Dirección de la Biblioteca elaboró un primer borrador que dio a conocer a los directores de las bibliotecas de centro y jefes de unidades y servicios centrales en Junta de Directores, con objeto de que se formularan sugerencias, enmiendas y recomendaciones.

El borrador se publicó en la web y se remitió por correo interno a toda la plantilla y a los becarios colaboradores de la Biblioteca a quienes se solicitaron sugerencias y recomendaciones. A partir de aquí se elaboró el borrador que se presentó a la Junta de Directores y, debatidas las sugerencias, a la Comisión de Biblioteca, en donde los representantes de los docentes y estudiantes aprobaron someterlo a un proceso de difusión pública vía web y de presentación en los centros con el doble fin de dar conocimiento de su existencia y de recibir propuestas. Finalmente el documento fue aprobado por la Comisión de Biblioteca y el Consejo de Dirección de la Universidad.

El personal de la BUC participa a través de los Servicios, Unidades o Comisiones Técnicas a los que pertenece en el desarrollo de los objetivos estratégicos y operacionales, bien en su ejecución o bien por su implicación.



Para su **conocimiento y difusión** el Plan Estratégico de la BUC se encuentra en la web y ha sido presentado a la comunidad universitaria directamente por el Equipo de Dirección: al Equipo Rectoral, Comisión de Biblioteca, Equipo de Gerencia, gerentes y administradores y al personal de la Biblioteca (área directiva, área técnica y área auxiliar en diferentes jornadas).

La difusión del actual Plan se ha realizado ante el resultado de la encuesta al personal de 2003, según la cual la difusión de los objetivos estratégicos de la Biblioteca no era suficiente, pues el 59% de los encuestados afirma no conocer la existencia de un documento anual de objetivos de la Biblioteca (pese a haber sido remitido por correo a cada persona), un 31% responde afirmativamente y un 10% no contesta.

En la encuesta de 2004, año en la que ya estaba aprobado y presentado el Plan, a la pregunta sobre si percibían que la organización establece metas de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador/a con ella, el 42,9% contestó que poco (28,6%) o nada (14,3%), el 31,2% que bastante (19%) o mucho (12,2%), el 23,1% que suficiente y el 2,7% no contesta.

### **c) Mecanismos de información, seguimiento y resultados de estos instrumentos de gestión.**

a) Mecanismos por los que los responsables de la BUC participan en el diagnóstico y definición de los objetivos del Plan Estratégico:

- Comisión de Biblioteca de la Universidad: se reúne periódicamente presidida por el Vicerrector de Investigación y compuesta por profesores, alumnos y bibliotecarios.
- Junta de Directores de Bibliotecas, que se reúne mensualmente y está presidida por el Director de la Biblioteca y compuesta por los directores coordinadores, los directores de las bibliotecas de los centros, así como por los responsables de los Servicios Centrales. La Junta es un nexo entre la Dirección y el personal de los centros. En el orden del día de los temas a tratar siempre figuran dos puntos fijos: informe de la Dirección e informes de los centros. Sus actas se envían por correo electrónico a todo el personal.
- Reuniones de carácter puntual de la Dirección con los directores coordinadores de área y jornadas de comunicación dirigidas al personal. Además, con cierta periodicidad el Subdirector de Coordinación Bibliotecaria se reúne por áreas con los directores de las bibliotecas correspondientes.
- Comisiones Técnicas: reúnen a personal bibliotecario de todas las escalas para trabajar en las diferentes áreas de trabajo de la Biblioteca y crear instrumentos que faciliten la labor de todos los bibliotecarios y mejoren los servicios que se dan a los usuarios.

Junto a estos canales institucionales existen vías abiertas de comunicación, tanto a través de la web de la Biblioteca como de la Intranet, así como del correo electrónico por medio del cual se mantiene abierto un canal de información sobre todas las actividades de la Biblioteca.

Estos mecanismos hay que **valorarlos** positivamente pues son eficaces para conocer las necesidades de los usuarios, expresadas a través de los responsables de las bibliotecas y poder así establecer los objetivos estratégicos para satisfacerlas.

b) Las fuentes de información para llevar a cabo la planificación son:

- Las líneas de actuación de la UCM, conocidas por la presencia del Director de la Biblioteca en el Consejo de Gobierno y en las reuniones del Equipo de Gerencia, del que el Director es miembro, así como a través de la Comisión de Biblioteca. En los centros a través de las Juntas de Facultad/Escuela de las que el director de la Biblioteca es miembro nato y de las respectivas comisiones de biblioteca.
- Contacto directo con los profesores, investigadores, estudiantes y PAS.
- Contacto con los responsables de los diversos servicios, a través de reuniones y de las comisiones técnicas (reuniones con responsables de bibliotecas de área, sala y préstamo, préstamo interbibliotecario; gestión de las colecciones...).

c) Los mecanismos de seguimiento del Plan Estratégico de la BUC.

Estos son los indicadores que proporcionan información cuantitativa sobre los servicios que presta y las diferentes actividades que desarrolla. El número de indicadores es extenso. Asimismo se está procediendo a cruzar todos ellos para obtener distintas ratios que permitan su análisis comparativo, no sólo de orden cuantitativo sino también cualitativo, dentro de una perspectiva enmarcada en un segmento histórico.

Estos indicadores son:

- datos estadísticos anuales
- datos estadísticos comparativos entre las bibliotecas de área, las de un mismo tipo y toda la BUC
- datos estadísticos evolutivos (periodos de 10 años)
- memoria anual de los centros
- planificación anual presentada a la Comisión de Biblioteca de la UCM
- encuesta a los usuarios y PAS para evaluar la opinión sobre los servicios bibliotecarios con el fin de identificar sus necesidades y expectativas
- los que utiliza REBIUN que es un marco de referencia y en el que la BUC participa activamente como miembro

d) Apoyo del Gobierno de la UCM y de la comunidad universitaria al Plan de actuación de la BUC.

Este apoyo se puede valorar de forma positiva. Tanto la Comisión de Biblioteca, creada por el Consejo de Gobierno y reflejada en los Estatutos, como la Gerencia han aprobado el citado Plan y están colaborando en la consecución de los objetivos:

- RPT (Relación de Puestos de Trabajo)
- oferta pública de empleo
- funcionamiento regular de la Comisión de Biblioteca
- nuevo Reglamento y normativa de servicios
- colaboración en la edición electrónica y nuevos canales de comunicación científica
- inversión en colecciones
- ampliación de horarios en épocas de exámenes
- extensión bibliotecaria
- integración de los archivos en una unidad independiente de la BUC

Otro exponente de la integración de la Biblioteca en la institución es su inclusión desde 1999 en el **Programa de Presupuestos de la Universidad**. Dentro de este Programa la Biblioteca figura en el programa 7000, *Servicios a la Comunidad Universitaria*. En este programa no se contempla a las bibliotecas de los centros cuya dotación presupuestaria está vinculada a la de estos.

Además, la BUC participa en temas de gran importancia para la Universidad como son: la edición electrónica de acceso abierto de las tesis doctorales y publicaciones de la UCM, y la participación junto con otras áreas en la web institucional. Todos ellos son indicadores del reconocimiento de la Biblioteca por parte de la institución.

**d) Existencia y adecuación de un marco legislativo y normativo que facilite y permita al servicio de biblioteca ejercer su función en el seno de la Universidad.**

a) Mención del servicio de biblioteca en los Estatutos de la Universidad.

En la redacción de sus **Estatutos**, derivados de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU) la UCM, una vez más, integra a la Biblioteca en su estructura y organización.

En los Estatutos de la UCM, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno (B.O.C.M., nº 125 de 28 de mayo de 2003) se cita directamente a la Biblioteca en el Título XIII, *De los servicios de la UCM*, arts. 197-199, y se hace referencia a ella en otros varios artículos:

- Es un Servicio de la Universidad (art. 197.1).
- Se dedica un artículo completo a la Biblioteca de la Universidad Complutense. Es el artículo 198, que incluye la definición, la estructura básica, la Comisión de Biblioteca,

- la dependencia orgánica, la dirección por un funcionario facultativo y la mención de su Reglamento ("Reglamento de Archivos, Bibliotecas y Museos").
- El Director de Biblioteca de Centro es miembro nato de la Junta de Centro (art. 54 a), y en ella presenta para su aprobación un informe anual (art. 56 d).
- Los estudiantes tienen el derecho de disponer de biblioteca (art. 113 b).
- Existen Escalas de funcionarios de bibliotecas de los grupos A, B, C y D (art. 126)
- Patrimonio Documental y Bibliográfico de la UCM (art. 190.3 y art. 191.5).

Hay, además, otros artículos de los Estatutos que, si bien no de forma directa, hacen referencia a la Biblioteca al tratar aspectos relacionados con la propia actividad o funcionamiento de ella. Entre otros cabe señalar:

- Difusión del conocimiento y de la cultura como una función de la Universidad (art. 3);
- El Consejo de Gobierno tiene entre otras funciones las siguientes (art. 48): designar un Consejo Asesor de Tecnologías de la Información; aceptar donaciones, herencias y legados, los ficheros de datos de carácter personal; el establecimiento de procedimientos de acceso a la documentación y archivos de la Universidad;
- Presupuesto: elaboración y aprobación (art. 187); fiscalización y control (art. 189.1);
- Comité de Ética y Deontología de la UCM, que entre otras funciones informará sobre las normas de propiedad Intelectual (art. 178.1).

Es un hecho positivo el que la Universidad considere a la Biblioteca como parte de su estructura y la incluya en sus órganos de gobierno: el Director de la Biblioteca de Facultad/Escuela es miembro de la Junta de Centro (art. 54.a) y el Director de la Biblioteca, forma parte del Consejo de Gobierno, en representación de la comunidad universitaria (art. 46.3).

b) Existencia de un reglamento del servicio de biblioteca y otras normativas existentes.

La Biblioteca de la UCM (BUC) cuenta con **Reglamento** propio aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión de 25 de enero de 1979. Este Reglamento plantea problemas en cuanto a su aplicación y en cuanto a su adaptación a las circunstancias actuales de la Biblioteca. Por ello en la actualidad está en marcha un proceso de reforma del mismo. Existe un borrador de Reglamento que se presentó a la Junta de Directores de Bibliotecas (sesión de 25 de junio de 2004) y que posteriormente se elevó a la Comisión de Biblioteca de la UCM. La Comisión de Biblioteca efectuó las correcciones que consideró oportunas y preparó, a finales de 2004, un nuevo texto que se someterá al Consejo de Gobierno de la UCM, teniendo en consideración las sugerencias de la Asesoría Jurídica.

La Biblioteca como servicio a la comunidad universitaria cuenta con normativas que regulan sus servicios, las cuales se están reelaborando, homogeneizando y actualizando.

Otros reglamentos relacionados y en vigor son:

- Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión de 18 de diciembre de 1992)
- Reglamento de Becas-Colaboración de la UCM (aprobado por la Junta de Gobierno de 13 de mayo de 1998 y modificado por acuerdo de 14 de julio de 2000)
- Reglamento del Archivo General de la UCM (aprobado por el Consejo de Gobierno en la sesión del 18 de noviembre de 2004).

d) Adecuación a las finalidades perseguidas.

Con el fin de adaptar la normativa a los objetivos del servicio la Comisión Técnica de Reglamentos de la Junta de Directores y la Comisión de Reglamentos de la Comisión de Biblioteca están trabajando desde 2003 en la actualización de la normativa existente.

Fruto de ello es:

- Una propuesta de Reglamento informada favorablemente por la Comisión de Biblioteca y pendiente de aprobación por el Consejo de Gobierno (Anexo 1.1.a).
- La presentación para su debate a la Comisión de Reglamentos de la Comisión de Biblioteca de:

- Las *Normas de funcionamiento de los servicios de sala y préstamo* y
- Las *Normas del servicio de préstamo interbibliotecario* (Anexo 1.1.b).

### **Puntos fuertes**

- La representación de la Dirección de la Biblioteca en Junta y Consejo de Gobierno desde el año 1931 ha permitido expresar una opinión propia en la toma de decisiones y cierta autonomía.
- Integración de la Dirección de la BUC en el Equipo de Gerencia de la UCM.
- Existencia de bibliotecas en todos los centros de la UCM.
- Las direcciones de las bibliotecas de centros tienen asegurada su participación en la toma de decisiones de los centros mediante el artículo 54 de los Estatutos.
- Estructura organizativa definida y bien conocida por el personal.
- Adecuados canales de comunicación y representación: Comisión de Biblioteca, Junta de Directores, reuniones puntuales, comisiones y grupos de trabajo, Intranet...
- Reconocimiento y buena posición de la Biblioteca en la institución.
- Existencia detallada desde 1993 de datos cuantitativos e informes del conjunto de los servicios y bibliotecas de centro.
- Alta participación de profesores y bibliotecarios (la cuarta parte de la plantilla) en comisiones y grupos de trabajo de la BUC.
- Colaboración con varios vicerrectorados para edición del web institucional, las tesis y las revistas científicas.
- Amplia colaboración en actividades de extensión cultural: Foro Complutense, exposiciones, etc.

### **Puntos débiles**

- Inexistencia de un documento en el que se recojan las principales competencias de los puestos de trabajo.
- No reflejar los puestos base adscritos a la Biblioteca en la RPT de personal funcionario.
- Insuficiente conocimiento de los objetivos estratégicos de la BUC por el personal.
- Escasa implicación de los estudiantes en comisiones y grupos de trabajo de la BUC.

### **Propuestas de mejora**

- Modificación de la RPT que refleje los puestos base de la Biblioteca y su adscripción, así como los nuevos servicios.
- Establecimiento de un sistema de información y seguimiento de los objetivos estratégicos de la BUC potenciando la Intranet y otros procesos de comunicación interna.
- Publicación de un documento que refleje las principales competencias de los puestos de trabajo, tanto orgánicos como base.
- Elaboración de un sistema de recogida de datos que refleje los nuevos procesos y servicios de la BUC conforme a estándares de calidad.
- Incentivar la participación de los estudiantes en la Comisión de Biblioteca de la Universidad, en las Comisiones de Biblioteca de los centros y en las comisiones y grupos de trabajo donde se requiera su colaboración.



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



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

### **a) Existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información recomendados, especialmente de la bibliografía incluida en los programas docentes.**

Desde el año 2003 la Biblioteca ha establecido un procedimiento por el que se envía a todos los profesores un formulario en que se solicitan sugerencias en relación con la bibliografía recomendada para cada asignatura.

Además, dispone de un formulario accesible desde la página principal de la Biblioteca en que se piden sugerencias a los profesores respecto a las bibliografías de sus asignaturas. Desde el catálogo también se pueden realizar estas peticiones, tanto por profesores como por alumnos.

Esta bibliografía básica es luego incorporada a una página accesible desde WebCT y el propio catálogo de la Biblioteca en donde se puede consultar la disponibilidad de los materiales recomendados. La página es recuperable tanto por el nombre de la asignatura como por el del profesor. En la actualidad son 1.200 las asignaturas que cuentan con este servicio.

Además, la Biblioteca colabora con Campus Virtual ofreciendo asesoramiento a los profesores para la inclusión en sus seminarios virtuales (WebCT) de diversos materiales relacionados con las asignaturas.

A fin de asegurar la presencia y efectividad de mecanismos que aseguren la accesibilidad de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la docencia e investigación la Dirección de la Biblioteca ha publicado una guía en donde hace referencia a los servicios que para sus asignaturas ofrece la Biblioteca y que se incluyen en la Guía de servicios al profesorado (versión web y papel).

Se han realizado guías normalizadas de cada una de las bibliotecas de la UCM y guías de uso de los principales recursos de información contratados (revistas y libros electrónicos, bases de datos ...).

La Biblioteca mantiene Compludoc, una base de datos que ofrece un servicio de alerta informativa vía correo electrónico a los usuarios mediante la suscripción a títulos de revistas, autores o temas de interés. También permite un servicio de difusión selectiva de información mediante el almacenamiento y gestión de las consultas realizadas.

En la fecha de redacción de este informe 1.075 investigadores diferentes mantenían sistemas de alerta en Compludoc.

### **b) Existencia y adecuación de una política de adquisiciones que se dirija a los programas docentes actuales y futuros y a las líneas de investigación prioritarias para la Universidad.**

Además del presupuesto específico para la Biblioteca, todos los centros disponen dentro de sus presupuestos de partidas presupuestarias para financiar sus respectivas bibliotecas y adquirir una gran parte de los materiales bibliográficos de los centros.

Este presupuesto está incluido dentro del programa de docencia de la Universidad.

Dado que los fondos se adquieren en los centros, la participación de los departamentos y los propios docentes a nivel particular en el proceso de selección de los fondos está asegurada.

Finalmente, la Biblioteca general ha incluido en su presupuesto desde 2004 una partida dedicada a la adquisición de las bibliografías básicas recomendadas por el profesorado para sus



asignaturas. Gracias a esta ayuda se adquirieron en 2004 más de 7.005 libros, lo que representa el 11% de las adquisiciones por compra de la BUC.

### c) Actividades bibliotecarias de apoyo a la docencia

Entre las tareas propias de la función bibliotecaria de apoyo a la docencia, cabe señalar por su especial incidencia los cursos de formación de usuarios, de conocimiento de los servicios, de los recursos y del funcionamiento de la Biblioteca, tratados en otros puntos del informe. Tres centros incluyen la formación de usuarios en su plan de estudios.

Algunas bibliotecas, como la de Ciencias Económicas y Empresariales o la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla" ofrecen sus instalaciones para la impartición de clases por parte del profesorado facilitándose así la consulta directa de los materiales bibliográficos de trabajo.

### d) Extensión bibliotecaria de apoyo a la docencia

Tradicionalmente, la BUC realiza múltiples actividades de extensión bibliotecaria encaminadas a reforzar la docencia impartida en facultades y escuelas.

Destaca la realización del Foro Complutense desde 2003 en las instalaciones de la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla", que gira en torno a ciclos de conferencias semanales en los que intervienen destacados científicos y escritores (la premio Nobel Tony Morrison, pensadores y escritores como José Luis Sampedro, Almudena Grandes, Sami Nair, Caballero Bonald, etc).

También realiza exposiciones bibliográficas, presentaciones de libros o de diferentes recursos de información de la Biblioteca.

Entre las **exposiciones** realizadas en este periodo podemos destacar las siguientes:

En la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla":

- "Tres siglos de saberes médicos en la Universidad Complutense de Madrid (siglos XV-XVIII)". 25 de octubre a 9 de diciembre de 2001.
- "Luis Simarro y la Psicología científica en España. Cien años de la Cátedra de Psicología Experimental en la Universidad de Madrid". 24 de septiembre a 8 de noviembre de 2002.
- "Athanasius Kircher y la ciencia del siglo XVII". 18 de diciembre de 2001 a 28 de febrero de 2002.
- "Jardines de papel" [:exposición de libros de Botánica]. 30 de abril a 29 de junio de 2003.
- "La historia del libro a través de las colecciones de la Universidad Complutense". Mayo-septiembre de 2004.
- "Flores de Edo: Samuráis, artistas y geishas: grabados y libros japoneses de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes. Patrimonio bibliográfico de la Universidad Complutense de Madrid". 4 de noviembre de 2004 a 10 de enero de 2005.

En las facultades destacan las realizadas por las bibliotecas de Filología y Bellas Artes:

- Biblioteca de Bellas Artes: Homenaje a Calderón, Wilde y Saint-Exupéry: [en sus centenarios] / por Javier Navarro de Zuvillaga. 14 de diciembre de 2000.
- Biblioteca de Bellas Artes : "Patrimonio artístico de la Facultad de Bellas Artes: Inventario" / a cargo de M<sup>a</sup> Julia Irigoyen de la Rasilla, Elena Muñoz Carpintero.

- Biblioteca de Bellas Artes : "La Biblioteca de Alejandría". 17 de junio a 2 de septiembre de 2003.
- Biblioteca de Farmacia: Exposición con motivo de los "Actos en conmemoración de los cien años de presencia de la familia Rivas en la docencia de la Universidad Complutense de Madrid". 2003.
- Biblioteca de Filología: "Camilo José Cela en la Biblioteca de Filología : Exposición bibliográfica". 23 de abril a 31 de mayo de 2002.
- Biblioteca de Filología: "Homenaje a Pablo Neruda". 2004.

Además se realizan exposiciones virtuales entre las que han destacado:

- Biblioteca de CC. Económicas: "Trabajo: memoria y porvenir". 2004
- "Homenaje al Dr. Ramón Castroviejo con motivo del centenario de su nacimiento." 2004
- "Homenaje a la mujer trabajadora a través de los fondos complutenses". 2004
- "Homenaje a Fernando Lázaro Carreter". 2004
- "25º aniversario de la Constitución española: una visión de nuestras constituciones a través de los fondos complutenses". 2004

#### ***Puntos fuertes***

- Existe un plan anual de adquisición centralizada de manuales y bibliografía básica por lo que la mayoría de las bibliotecas adquieren la bibliografía recomendada por los profesores.
- Las bibliotecas ofrecen una amplia gama de servicios de apoyo a la docencia: sus instalaciones para impartir clases prácticas, cursos de formación de usuarios y otros sobre el uso de recursos de información.
- Existen tres centros en donde la formación de usuarios forma parte del plan de estudios.
- Se han creado páginas con una selección de materiales recomendados para más de 1.200 asignaturas.
- Se realizan múltiples actividades de extensión bibliotecaria de apoyo a la docencia.

#### ***Puntos débiles***

- No existe un estudio sobre el impacto del servicio bibliotecario en la planificación de la docencia en la UCM.
- No existe un estudio sobre los índices de respuesta de la campaña de adquisición de manuales.

#### ***Propuestas de mejora***

- Crear mecanismos para garantizar que todas las asignaturas cuenten con los recursos de información y materiales recomendados por el profesor.
- Analizar los índices de respuesta de la campaña de adquisición de manuales.
- Fomentar desde la Biblioteca la utilización de las herramientas y recursos que proporciona el Campus Virtual.



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



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

#### Introducción.

Entre las prioridades del servicio bibliotecario se encuentra el apoyo informativo, bibliográfico y documental a la investigación científica que se realiza en la Universidad. La Biblioteca depende orgánicamente del Vicerrectorado de Investigación y Política Científica y la Comisión de Biblioteca de la Universidad cuenta con una Subcomisión Técnica de Recursos de Información que aborda los temas relacionados con las fuentes, recursos y servicios de información científica de apoyo a la investigación. Todas las bibliotecas de las facultades y escuelas de la UCM establecen su relación con los investigadores y los proyectos de investigación de sus respectivos centros a través de la Comisión de Biblioteca de centro, que gestiona el presupuesto y selecciona y distribuye los fondos bibliográficos y documentales demandados por los investigadores en función de las necesidades de sus proyectos de investigación.

#### a) La Biblioteca como creadora de servicios de información y colaboradora en los procesos de difusión del proceso de investigación en la Complutense.

La Biblioteca desarrolla acciones y servicios de información propios de apoyo a la investigación de referencia nacional e internacional, entre los que destacan:

- La Biblioteca es la encargada, en colaboración con el Vicerrectorado de Cultura y Deportes, de la digitalización de las tesis de la Universidad. Actualmente se han digitalizado más de 8.000 tesis doctorales, de las que más de 3.000 cuentan con el permiso del autor para su difusión pública en Internet.
- El servidor de E-prints de acceso abierto a publicaciones desde los principales buscadores de E-prints internacionales.
- El repertorio de cerca de 3.000 tesis digitalizadas en red, la mayor colección digital de España de este tipo de documentos.
- La Biblioteca ha creado un portal de revistas científicas en el que se puede acceder gratuitamente a más de 7.000 artículos de los 50 títulos de revista editados por la Universidad. Esta labor ha sido posible por la colaboración con el Vicerrectorado de Cultura y Deportes. En los próximos meses se descargarán otros 12.000 documentos (artículos y reseñas).
- La oferta de la BUC a los investigadores y docentes para editar electrónicamente sus libros y artículos científicos, en colaboración con el Servicio de Publicaciones de la Universidad y los Servicios Informáticos.
- La inclusión de las referencias bibliográficas de sus trabajos en bases de datos.
- La oferta, a los investigadores del área de Biomedicina, de publicación gratuita de sus trabajos científicos en más de cien revistas de Bio-Med Central.
- La base de datos *Dioscórides*, que constituye la mayor colección universitaria digitalizada y accesible gratuitamente en la red de libros antiguos.
- Creación de *Compludoc* (base de datos gratuita de revistas científicas en lengua española de la BUC), que permite servicios de alerta informativa y que cuenta con más de 2.700.000 referencias, de las que 364.000 son de revistas españolas.
- *CompluRed*, portal de recursos Web gratuitos de información científica de interés académico. Además, la BUC ofrece acceso abierto a más de un centenar de bases de datos de gran relevancia científica.

## **b) Actividades bibliotecarias de apoyo a la investigación**

Entre las tareas propias de la función bibliotecaria de apoyo a la investigación, cabe señalar la existencia de cursos de formación de usuarios, de conocimiento de los servicios y los recursos y de las fuentes de información (electrónica, no libraria e impresa) de la Biblioteca.

A ello se une una oferta informativa de cerca de 19.000 títulos de revistas electrónicas, así como servicios de apoyo a la investigación: Difusión Selectiva de la Información, Alertas Informativas, Préstamo Interbibliotecario, etc. Sin olvidar un fondo bibliográfico impreso superior a los 2.600.000 documentos y un fondo documental no impreso superior a los 100.000 documentos entre mapas, fotografías, vídeos, CD-ROM, etc., muchos de los cuales son de enorme interés científico.

## **c) Extensión bibliotecaria de apoyo a la investigación.**

Tradicionalmente la BUC realiza múltiples actividades de extensión bibliotecaria encaminadas a apoyar y difundir la investigación científica desarrollada en la Universidad, fundamentalmente mediante exposiciones bibliográficas, presentaciones de libros o de los diferentes recursos de información de la Biblioteca.

### ***Puntos fuertes***

- La Biblioteca crea servicios de información propios que sirven de apoyo a la investigación y que tienen referencia internacional, entre los que destacan:
  1. *Dioscórides*: la mayor colección universitaria digitalizada y accesible gratuitamente en la red de libros antiguos.
  2. Servidor de E-Prints: acceso abierto a publicaciones desde los principales buscadores de E-prints internacionales.
  3. Colección de cerca de 3.200 tesis digitalizadas en red.
  4. Portal de revistas científicas de la UCM: con más de diez mil artículos digitalizados es uno de los principales portales científicos en español.
  5. *Compludoc*: base de datos gratuita de revistas que permite servicios de alerta informativa.
  6. *CompluRed*: portal de recursos de información gratuitos, accesibles en Internet y de interés académico.
- Las bibliotecas ofrecen una amplia gama de servicios gratuitos de apoyo a la investigación: préstamo interbibliotecario, edición electrónica, servidor de e-prints, etc.
- Existen tres centros en donde la formación de usuarios forma parte del plan de estudios.
- Se realizan múltiples actividades de extensión bibliotecaria de apoyo a la investigación.

### ***Puntos débiles***

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

### ***Propuestas de mejora***

- Realizar un estudio sobre el impacto del servicio bibliotecario en la planificación de la investigación en la UCM.
- Realizar un estudio sobre la incidencia del número de investigadores y profesores que utilizan el servicio de préstamo interbibliotecario dentro de la totalidad de usuarios potenciales.

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





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

La Biblioteca ha establecido desde 2003 un procedimiento por el que se realiza una encuesta anual a fin de detectar las necesidades de los usuarios y su percepción sobre los distintos servicios y poder así evaluar y mejorar la relación con los mismos. Los resultados de estas encuestas están disponibles en la web pública.

### a) Nivel de relación Biblioteca-Usuario.

En lo que se refiere al nivel de relación Biblioteca-Usuario el CAI estima como el elemento más significativo la presencia de una sucursal de la Biblioteca en cada uno de los centros de la UCM (Facultades y Escuelas).

Estos centros cuentan con la debida estructura (reflejada en la relación de puestos de trabajo de la Universidad), reconocimiento institucional (el director de la biblioteca de centro es miembro nato de la Junta de Centro).

Esto conlleva un alto coste tanto económico como organizativo para la Universidad pero, a su vez, supone una mejora para el servicio al contar con bibliotecarios especializados en cada centro que tienen mayor conocimiento de las necesidades de los usuarios (docentes, investigadoras y de estudio) que se ve reflejado en la alta consideración que estos tienen del servicio de biblioteca como reflejan los datos de las últimas encuestas:

- Opiniones del profesorado:
  - Respecto al servicio de biblioteca en su totalidad el 30,7% otorga la puntuación más alta ("muy satisfecho"); el 55% se considera "satisfecho" y el 9% lo considera normal. Sólo el 2,6% se considera insatisfecho o muy insatisfecho.
  - En relación a cómo ha evolucionado el servicio de biblioteca en los últimos dos años el 26,5% del profesorado consultado otorga la máxima calificación ("mucho a mejor"), el 45% piensa que "ha mejorado", el 19% que sigue igual y sólo el 0,5% estima que ha empeorado o ha empeorado mucho.
  - Respecto a la capacidad de gestión y resolución de las preguntas que tienen las personas que atienden los mostradores el 39,7% otorga la puntuación más alta ("muy satisfecho"); el 40,7% se considera "satisfecho" y el 14,3% la considera normal. Sólo el 2,1% se considera insatisfecho o muy insatisfecho al respecto.
  - La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca es el aspecto mejor valorado: el 60,3% otorga la puntuación más alta ("muy satisfecho"); el 28,6% se considera "satisfecho" y el 7,9% lo considera normal. Nadie ha respondido considerándose "insatisfecho" o "muy insatisfecho".
- Opiniones de los alumnos:
  - Respecto al servicio de biblioteca en su totalidad el 6,9% otorga la puntuación más alta ("muy satisfecho"); el 51,9% se considera "satisfecho" y el 27,9% lo considera normal. El 8,1% se considera insatisfecho y el 1,7% muy insatisfecho.
  - En relación a cómo ha evolucionado el servicio de biblioteca en los últimos dos años el 4,9% consultado otorga la máxima calificación ("mucho a mejor"), el 33,4% piensa que "ha mejorado", el 45,4% que sigue igual, el 4% que ha empeorado y el 0,8% que ha empeorado mucho.
  - Respecto a la capacidad de gestión y resolución de las preguntas que tienen las personas que atienden los mostradores el 20,7% otorga la puntuación más alta ("muy satisfecho"); el 41,7% se considera "satisfecho" y el 25,2% la considera normal. El 7,2% se considera "insatisfecho" y el 1,9% "muy insatisfecho" al respecto.
  - La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca es el aspecto mejor valorado: el 29,4% otorga la puntuación más alta ("muy satisfecho"); el

36,0% se considera "satisfecho" y el 20,9% lo considera normal. El 6,8% se considera insatisfecho y el 3,6% muy insatisfecho.

**b) Existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la planificación docente, los responsables de la investigación y los usuarios con el servicio de biblioteca.**

El mayor mecanismo de participación formal es la Comisión de Biblioteca de la Universidad Complutense creada por el Consejo de Gobierno siguiendo el mandato de los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid.

Esta Comisión es un órgano en el que tienen representación tanto las autoridades académicas, como las bibliotecarias, el PAS de bibliotecas y los usuarios. Sus competencias son las siguientes:

- Informar y hacer propuestas sobre las directrices generales de la política bibliotecaria, que comprende, entre otras, la política general de adquisiciones, la de préstamos y otros servicios básicos, y los criterios y recomendaciones generales para la elaboración y distribución del presupuesto.
- Informar la modificación del reglamento y la aprobación y modificación de las normas que lo desarrollan.
- Recoger, analizar y resolver las propuestas, sugerencias y reclamaciones de los usuarios y centros.
- Informar la Memoria Anual de la Biblioteca.
- Ser informada sobre cualquier cuestión relacionada con el Servicio e informar cualquier cuestión que le someta su Presidente o cualquiera de los miembros de la Comisión.
- La aceptación de donativos, herencias y legados siempre que no impliquen medidas presupuestarias no asumibles por la Biblioteca.
- Las que le sean atribuidas por los Órganos de Gobierno de la Universidad.

La participación tanto de los docentes como de los bibliotecarios ha sido muy alta como refleja el número de sesiones celebradas (6 en menos de año y medio) y la creación y funcionamiento de tres subcomisiones: de reglamentos, de servicios y de recursos. Se constata no obstante la falta de asistencia a las reuniones de los representantes de los alumnos.

Además **existen comisiones de bibliotecas de centro** en todos los centros de la Universidad salvo en dos. Para valorar el grado de implantación se envió desde la Oficina Técnica un cuestionario a los directores de bibliotecas de centro acerca de la existencia y funcionamiento de la Comisión de Biblioteca cuyo informe de resultados puede verse en el anexo 4.1.b. de este informe.

En todos los centros existe un Vicedecano o Subdirector de Escuela que es el enlace directo entre los docentes, investigadores y alumnos y su biblioteca.

Aunque el grado de participación y el ritmo de las reuniones es dispar de un centro a otro, en todos la participación es muy alta y el CAI aprecia favorablemente su funcionamiento.

**Puntos fuertes**

- El alto ritmo de funcionamiento de la Comisión de Biblioteca de la Universidad.
- La existencia y funcionamiento de las Comisiones de bibliotecas en los centros se considera muy positiva para el funcionamiento de las bibliotecas.
- El Director de la Biblioteca de Centro es miembro nato de la Junta de Centro.
- Elevada participación de profesores y bibliotecarios (la cuarta parte de la plantilla) en comisiones y grupos de trabajo de la BUC.
- Existen tres centros en donde la formación de usuarios forma parte del plan de estudios.
- Se han creado páginas con una selección de materiales recomendados para más de 1.200 asignaturas.

***Puntos débiles***

- Dos centros aún carecen de Comisión de Biblioteca.
- En algunos centros se observa un funcionamiento deficiente de la Comisión de Biblioteca.
- En la mayoría de los centros la participación de los estudiantes en la Comisión de Biblioteca es muy escasa o nula.
- El desconocimiento de los usuarios de la Biblioteca sobre el funcionamiento de la Comisión es muy generalizado.

***Propuestas de mejora***

- Proponer la creación de la Comisión de Biblioteca en los centros que carecen de ella.
- Mejorar el funcionamiento de la Comisión de Biblioteca en los centros cuyo funcionamiento es deficiente.
- Incentivar la participación de los estudiantes en las Comisiones de Biblioteca de los centros.
- Potenciar el conocimiento de las Comisiones de Biblioteca.
- Aumentar la difusión de las encuestas y mejorar su diseño.



**2.**

**Los Procesos y la Comunicación**



**2.1.  
ORGANIZACIÓN**





## 2.1. ORGANIZACIÓN.

### a) La estructura organizativa del servicio de biblioteca.

Según los Estatutos, la Biblioteca de la UCM se estructura a través de un sistema bibliotecario único, descentralizado en bibliotecas de centros y coordinado a través de la Dirección de la Biblioteca (Art. 198).

La BUC tiene un Director que lo es también del Archivo Histórico, 3 Subdirectores, 2 Técnicos de Apoyo a la Dirección, 2 Adjuntos a la Dirección, 1 Coordinador, 1 Secretario Técnico y 32 Directores de bibliotecas de centro (facultades, escuelas, institutos y otros centros: Biblioteca Histórica, Biblioteca Europea, responsable de la Biblioteca del Centro de Estudios Superiores Felipe II).

Las bibliotecas de los centros se estructuran en 5 áreas (4 áreas de conocimiento y 1 área geográfica): Ciencias Experimentales, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales, Humanidades y campus de Somosaguas. Por cada área hay un Director-coordinador, a excepción de Ciencias Experimentales que no lo tiene.

#### Ciencias Experimentales

Biblioteca Facultad CC.Matemáticas  
 Biblioteca Facultad CC.Biológicas  
 Biblioteca Facultad CC.Físicas  
 Biblioteca Facultad CC.Geológicas  
 Biblioteca Facultad CC.Químicas  
 Biblioteca Facultad Informática  
 Biblioteca E.U. Estadística

#### Ciencias Sociales

Biblioteca Facultad de Derecho (Coordinadora)  
 Biblioteca Facultad CC.Información  
 Biblioteca E.U.Estudios Empresariales  
 Biblioteca E.U. Biblioteconomía y Documentación  
 Biblioteca Escuela Relaciones Laborales  
 Biblioteca Instituto de Criminología

#### Campus de Somosaguas

Biblioteca Facultad CC.Económicas y Empresariales (Coordinadora)  
 Biblioteca Facultad CC.Políticas y Sociología  
 Biblioteca Facultad Psicología  
 Biblioteca E.U.Trabajo Social  
 Biblioteca Europea

#### Humanidades

Biblioteca Facultad de Geografía e Historia (Coordinadora)  
 Biblioteca Facultad Bellas Artes  
 Biblioteca Facultad Educación  
 Biblioteca Facultad Filología  
 Biblioteca Facultad Filosofía

#### Ciencias de la Salud

Biblioteca Facultad de Medicina (Coordinadora)  
 Biblioteca Facultad Farmacia  
 Biblioteca Facultad Odontología  
 Biblioteca Facultad Veterinaria  
 Biblioteca E.U. Enfermería, Fisioterapia y Podología  
 Biblioteca E.U. Óptica  
 Biblioteca I.U.Investigaciones Oftalmológicas "Ramón Castroviejo"

#### Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla"

#### Centro de Estudios Superiores "Felipe II"

Existen unos Servicios Centrales que ejercen la responsabilidad de la unificación de los criterios, coordinación y normalización de los procesos y servicios de las bibliotecas de los centros. Estos son: Servicio de Tecnologías de la Información y Sistemas Bibliotecarios; Unidad de Gestión de las Colecciones; Unidad de Proceso y Normalización; Unidad de Evaluación, Estudios y Sistemas de Calidad; Unidad Bibliográfica y Documental de Tesis Doctorales; Servicio de Préstamo Interbibliotecario; Secretaría Técnica; Administración de la Biblioteca y Archivo Histórico. Al frente de cada uno de ellos hay un responsable.

Hay 27 bibliotecas distribuidas en dos campus y 5 bibliotecas periféricas. No hay biblioteca central sino unos Servicios Centrales que, junto con la Dirección, están ubicados en el edificio del Pabellón de Gobierno donde comparten espacio con otros servicios de la Universidad.

## b) Organigrama.

La BUC cuenta con un **organigrama<sup>1</sup> completo y equilibrado**, cuya última adaptación es de 2004. Este refleja y se ajusta a la compleja estructura de la propia Universidad. No obstante, la adaptación no es total pues no recoge algunos servicios nuevos que han surgido. Por ello, se ha elaborado un nuevo organigrama que coincide con la también nueva modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) que se encuentra en proceso de negociación.

En el organigrama está reflejada la tipología de las bibliotecas de centro: coordinadoras, tipo A (facultades con una especial carga de trabajo), tipo B (resto de las facultades), tipo C (escuelas universitarias) y de institutos y otros centros. A cada tipo le corresponde una estructura organizativa. El organigrama también recoge la estructura organizativa de los Servicios Centrales y del Equipo de Dirección.

Este organigrama ha sufrido en los últimos años constantes actualizaciones a fin de adaptarse a las necesidades de la institución y sus usuarios. Reflejo de ello es el actual proceso de modificación en el que han participado todos los responsables de las bibliotecas y los servicios centrales.

Es un organigrama que fija responsables para cada área principal de actividad tanto a nivel de servicios centrales como a nivel de bibliotecas de centro. Ello supone que el 39,7% de la plantilla ocupa un puesto orgánico.

## c) Grado de conocimiento del organigrama por parte del personal.

En cuanto al conocimiento del organigrama por parte del personal, hay que decir que los mecanismos informativos son adecuados pues junto con la RPT están accesibles en la Intranet. Además se informó a los Directores en las Juntas, cuyas actas se enviaron por correo electrónico a todo el personal. Esto se refleja claramente en la encuesta que se hizo en 2003 al personal, en la que el 81% de los encuestados afirman conocer el organigrama y el 67% conocen al responsable de cada unidad organizativa.

**Está claramente asignado el personal de los servicios bibliotecarios a las diferentes unidades organizativas.** Existe una Relación de Puestos de Trabajo (RPT) de personal funcionario<sup>2</sup> y otra de personal laboral de la UCM. Todos los puestos de trabajo de la BUC están funcionarizados, aunque algunos de ellos están ocupados por personal laboral. Los escasos puestos laborales de la Biblioteca son los restauradores de la Biblioteca Histórica<sup>3</sup> y los auxiliares de servicios que la UCM adscribe a Servicios Centrales y la Biblioteca Histórica.

La última propuesta de modificación de la RPT de personal funcionario es de enero de 2005 y aunque es de toda la Universidad, los efectivos bibliotecarios están adscritos a la Biblioteca y distribuidos por centros y Servicios Centrales, salvo uno que está adscrito al Departamento de Análisis y Planificación de la UCM y otro a la Unidad de Coordinación de Extensión Universitaria<sup>4</sup>. En la actual RPT se recogen los puestos orgánicos de la Biblioteca, pero los puestos base no aparecen diferenciados de los del resto de los centros.

Por ello se ha elaborado una nueva propuesta de RPT de personal funcionario que se encuentra en fase de negociación, que se adapta más a la estructura organizativa, pues recoge nuevos puestos y modificación de otros, ajustándose a nuevos servicios que han surgido (edición electrónica y web, apoyo a la docencia, calidad...) además, recoge de forma diferenciada los puestos base de cada biblioteca de centro.

<sup>1</sup> [http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/organigrama\\_BUC.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/organigrama_BUC.pdf)

<sup>2</sup> <http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/RPT.Biblioteca.2.06.04.pdf>

<sup>3</sup> Actualmente hay dos.

<sup>4</sup> Un funcionario de la Escala de Facultativos de la Biblioteca está incluido en la RPT del Departamento de Análisis y Planificación y una funcionaria de la Escala de Ayudantes de Archivos y Bibliotecas en la del Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Política Social, ocupándose de los museos de la UCM.

#### **d) Dependencias funcionales y administrativas.**

**Las dependencias funcionales y orgánicas están suficientemente establecidas.** Los Estatutos de la UCM en su art. 198.3 dicen que la Biblioteca dependerá orgánicamente del Rector o Vicerrector en quien delegue y funcionalmente del Gerente General y estará dirigida por un funcionario perteneciente al Cuerpo o Escala Facultativa de Bibliotecas.

En las bibliotecas de los centros hay un director que dirige y coordina los distintos servicios o unidades, al frente de las cuales también hay responsables. Además, hay un decano o director de centro del que depende orgánicamente la biblioteca y un gerente del que depende funcionalmente.

El Equipo de Dirección de la BUC tiene tres subdirectores que controlan y dirigen las actividades de los Servicios Centrales, que, a su vez, tienen un responsable, de los que dependen secciones o unidades funcionales también con puestos de responsabilidad.

La **doble dependencia académica y administrativa** en algunos casos resta agilidad para actuar con eficacia. Otro problema añadido es la falta de criterios a seguir en caso de conflicto de intereses. Ahora bien, la existencia de la Comisión de Biblioteca así como la participación del Director de la BUC en el Consejo de Gobierno y en el Equipo de Gerencia, y la de los directores de las bibliotecas de centro en las Juntas de Centro, en las Comisiones de Biblioteca de centro y en la Junta de Directores de Biblioteca, ayudan a la detección de necesidades y a su satisfacción.

#### **e) Análisis y valoración del grado de flexibilidad y adaptabilidad de la organización y su personal.**

La estructura organizativa de la BUC no se puede considerar rígida ya que el organigrama recoge varias estructuras organizativas: Servicios Centrales y bibliotecas de centro: coordinadoras, tipo A, tipo B, tipo C y bibliotecas de institutos y otros centros. No ocurre lo mismo al valorar la flexibilidad del personal, pues aunque en teoría existe la posibilidad de redistribución de efectivos en la práctica no se aplica. La movilidad suele realizarse con la voluntad expresa del personal. La provisión de los puestos casi siempre se realiza por concurso y, en menor medida, por el sistema de libre designación (sólo para los niveles 26 y superiores, lo que representa el 8,9% de la plantilla).

A pesar de ello, en la encuesta realizada al personal en 2003, el 86% de los encuestados valora como algo positivo una estructura flexible a los cambios organizativos. Aunque una parte importante del personal se dedica prioritariamente a tareas concretas (información bibliográfica, sala y préstamo, catalogación...), en la encuesta al personal de 2003 la variedad de tareas y la rotación entre ellas es el tercer aspecto que más satisface del puesto de trabajo, después del contacto con los usuarios y el ambiente laboral. En bibliotecas de centro pequeñas, el personal es más polivalente.

En cuanto a los **horarios** hay turno de mañana, otro de tarde y otro de jornada partida, existiendo un correcto equilibrio en la distribución de los mismos en relación con los servicios a prestar y su demanda. Los puestos de mayor responsabilidad tienen, además, disponibilidad horaria.

#### **f) Mecanismos establecidos para la detección de necesidades y su satisfacción por parte de la organización.**

La detección de necesidades y su satisfacción se realizan a través de:

- Reuniones informativas y de planificación.
- Comisión de Biblioteca de la Universidad Complutense y comisiones de bibliotecas de centro.
- La Junta de Directores, que se reúne aproximadamente con carácter mensual.
- Las Comisiones Técnicas de apoyo con sus grupos de trabajo.
- De forma irregular hay reuniones de la Dirección con los directores-coordinadores, reuniones por áreas con los coordinadores a iniciativa suya, etc.
- Encuestas anuales a usuarios, la plantilla y los becarios colaboradores.

- Formularios de recogida de reclamaciones y recomendaciones en las páginas de la web tanto a nivel de servicios como de centros.
- Buzones de sugerencias en las respectivas bibliotecas de centro.

### ***Puntos fuertes***

- Estructura organizativa definida: organigrama y RPT ajustados a la realidad de la BUC y de la UCM.
- Alto nivel de conocimiento por parte del personal del organigrama.
- Adecuados canales de comunicación: Junta de Directores, reuniones puntuales, comisiones y grupos de trabajo, Intranet, etc.
- Existencia de todas las categorías de personal para las diferentes funciones y trabajos.
- El proceso de funcionarización ha facilitado las relaciones laborales y dado una mayor agilidad a la organización.
- Existencia de comisiones técnicas y grupos de trabajo consolidados.

### ***Puntos débiles***

- Falta de reflejo de los puestos base adscritos a la Biblioteca en la RPT de personal funcionario.
- Bajo conocimiento por parte del personal de las competencias de los puestos de trabajo
- Carencia de un documento en el que se recojan las principales competencias de los puestos de trabajo.

### ***Propuestas de mejora***

- Modificación de la RPT que refleje los puestos base de la Biblioteca y su adscripción, así como los nuevos servicios.
- Publicación de un documento en el que se recojan las principales competencias de los puestos de trabajo, tanto orgánicos como base.

## **2.2. PROCESOS**



## 2.2. PROCESOS.

La BUC mantiene mecanismos actualizados para la normalización, conocimiento y revisión de sus principales procesos y actividades. En estos momentos existen Comisiones técnicas que están trabajando en la elaboración de manuales de procedimiento para los procesos aún no normalizados a nivel de bibliotecas de centros.

**a) Mecanismos internos que pongan en relación a la totalidad de la estructura (jefaturas, reuniones de dirección, perfiles de responsabilidad asociados a cada puesto de trabajo...), así como la existencia de grupos de trabajo regulares y *ad hoc*.**

Los procesos de la BUC son el conjunto de actividades que se realizan de modo secuencial y son necesarias para obtener productos/servicios de información que posean valor para sus usuarios. Es necesaria la evaluación de los procesos para la gestión de la organización.

La BUC tiene **identificados** y documentados mediante manuales de procedimiento los principales procesos (proceso técnico, circulación, préstamo interbibliotecario). Además, en el Reglamento de 1979 están identificados en los capítulos XII a XVI, pero debido a su obsolescencia falta la descripción de muchos de ellos.

En los últimos años se ha estado trabajando en su normalización. Así, en 1993 se reformaron los Servicios Centrales de la Biblioteca, cuya función es la coordinación y normalización de los procesos y servicios bibliotecarios de las bibliotecas de los centros. Actualmente, muchos procesos están normalizados e incluso tienen responsables, tanto en los Servicios Centrales como en las bibliotecas de los centros (jefe de proceso y gestión de las colecciones, jefes de información y atención al usuario, jefes de sala y préstamo, jefes del servicio de tarde, etc.)

Los manuales de procedimiento comunes que existen son los generales sobre el sistema de gestión (adquisiciones, catalogación, circulación, control de publicaciones periódicas...), control de autoridades, préstamo interbibliotecario., etc. Para los demás procesos se observa una falta de unificación de manuales y carencia de ellos en algunos centros. Por ello, uno de los objetivos del Plan Estratégico es la creación de manuales de procedimiento (objetivo 2.5), de cuya ejecución se están encargando distintos grupos de trabajo de las comisiones técnicas (por ejemplo, Grupo de Trabajo de Normas y Procedimientos de la Comisión Técnica de Sala y Préstamo).

El personal tiene fácil acceso a la normativa referida a los procesos generales, ya que figura en la Intranet y también hay listas de distribución de correo electrónico (directores, catalogadores, adquisiciones, préstamo, préstamo interbibliotecario, etc.) para informar sobre correcciones o nuevas versiones. Donde hay una mayor carencia de estos manuales es en los procesos diferenciados que se realizan en los distintos centros, tal y como se muestra en la encuesta de personal de 2003: a la pregunta de si existen manuales de procedimiento en su unidad el 53% de los encuestados responde que no y el 43% dice que sí.

**Hay grupos estables y ocasionales de trabajo que examinan los procesos y determinan las mejoras.**

La BUC cuenta con comisiones y grupos de trabajo delegados de la Junta de Directores que controlan el desarrollo y la mejora de los procesos y servicios:

- Comisión Técnica de Gestión de las Colecciones:
  - Subcomisión de Adquisiciones
  - Subcomisión de Proceso Técnico
  - Subcomisión de Materias
- Comisión Técnica de Sala y Préstamo
- Comisión Técnica de Servicios a los Usuarios:
  - Subcomisión de Información y Servicios Web
  - Subcomisión de Préstamo Interbibliotecario



- Comisión Técnica de Recursos Electrónicos y Biblioteca Digital (en el último trimestre se ha incorporado a la Comisión de Servicios a los Usuarios).
- Comisión de Asuntos Generales (encargada de labores relacionadas con el personal y la coordinación del resto de comisiones y grupos).

Además, existen grupos de trabajo para temas puntuales. Estos grupos y comisiones en muchos casos son los encargados de redactar normas, manuales, guías y de impartir cursos y charlas formativas sobre los procesos. Las actas de las reuniones de estas comisiones figuran en la Intranet.

Destaca el nivel de participación alto: la cuarta parte de la plantilla colabora en las mismas.

Como se ha indicado, no todos los procesos están identificados, por eso tampoco se han definido todos los indicadores de eficacia y de eficiencia aunque los principales están reflejados en las estadísticas de REBIUN y de la propia BUC.

La información sobre los procesos se encuentra plasmada en las estadísticas anuales que hacen todas las bibliotecas de los centros y los distintos servicios. Los datos, en su mayor parte, los proporciona el sistema integrado de gestión y otras bases de datos de gestión de apoyo (programa de préstamo interbibliotecario, tesoro BUC, Ficero, etc.)

Las estadísticas sirven para establecer indicadores y cuadros de producción y de cargas de trabajo y ayudan a la Dirección a la toma de decisiones. De hecho, los indicadores más destacados sirven de base para el establecimiento de las diferentes categorías de bibliotecas (ver Anexo 2).

#### **b) Existencia y adecuación de mecanismos internos de difusión de los planes, objetivos y actividades del servicio de biblioteca entre su personal.**

La Biblioteca cuenta con un Plan Estratégico en el que se identifican claramente los objetivos, los responsables de la ejecución de los mismos y su realización temporal. Este plan ha sido debidamente presentado, difundido y es accesible en la web pública y la Intranet del servicio de biblioteca.

Además, la Biblioteca cuenta con el servicio de boletín electrónico *La Biblioteca Informa al Bibliotecario* que, además de publicarse en la web, es enviado, vía correo electrónico, a todas las personas que trabajan y colaboran en el servicio de biblioteca.

La Dirección envía por correo electrónico a cada persona de la plantilla y colaborador un documento en el que se recogen los objetivos anuales y el nivel de cumplimiento de los objetivos del año anterior.

Todos los años, la Dirección informa, de manera presencial, a la plantilla y colaboradores sobre los objetivos y el grado de realización de los mismos.

En cada biblioteca de centro o servicio técnico hay un único responsable y dentro de las bibliotecas, especialmente las más grandes (coordinadoras y tipo A), están definidas las responsabilidades para cada proceso o conjunto de procesos: proceso y gestión de las colecciones, información y atención al usuario, servicios de sala y préstamo. Esto también ocurre en los Servicios Centrales, quedando todas estas responsabilidades reflejadas en el organigrama de la Biblioteca.

La automatización de los principales procesos a través de un sistema integrado de gestión ha eliminado las redundancias y los procesos paralelos.

#### **Cómo se integran las demandas de los usuarios en los procesos.**

Las demandas de los usuarios se integran en los resultados de los procesos mediante encuestas periódicas, medios electrónicos (buzones de sugerencias y desideratas en el OPAC y páginas web de los centros y servicios), así como medios tradicionales (buzones de sugerencias).

cias, desideratas impresas). Por ejemplo, el servicio de préstamo interbibliotecario se reformó porque el usuario demandaba menos demora en la obtención del documento. Del mismo modo, se instalaron autopréstamos para agilizar y obtener mejores resultados de préstamo.

#### **Adecuación del sistema de archivo de datos.**

La BUC cuenta actualmente con un responsable de análisis, estadísticas e informes y la nueva RPT, en fase de negociación, contempla el puesto de trabajo de jefe de sección de desarrollo tecnológico y tratamiento de datos. Aunque se ha ido avanzando en este terreno todavía queda mucho por hacer. Si bien el sistema integrado de gestión bibliotecaria de la BUC tiene un módulo de informes y estadísticas adecuado, en otros ámbitos todavía existe gran disparidad de criterios en la recogida de datos.

#### ***Puntos fuertes***

- Existencia de responsables en cada unidad e incluso para cada proceso o conjunto de ellos.
- Existencia de manuales de procedimiento de los principales procesos y actividades.
- Existencia de series estadísticas completas desde 1993 y estudios e informes publicados en la web pública sobre los principales servicios y actividades de la BUC.
- Sistema integrado de gestión, versátil y fiable.
- Utilización de un programa de recogida de datos y gestión de las estadísticas propio, adaptado a las necesidades de la BUC.

#### ***Puntos débiles***

- Falta de identificación de algunos de los procesos y elaboración de sus manuales de procedimiento.
- Disparidad de criterios en la recogida de algunos de los datos estadísticos (servicio de información bibliográfica y formación de usuarios).
- Falta de definición de algunos de los indicadores de eficacia y eficiencia, especialmente los relacionados con los servicios en el entorno digital.

#### ***Propuestas de mejora***

- Reorganización y reestructuración de la Intranet.
- Mayor desarrollo de otros procesos de comunicación interna.
- Creación de los manuales de procedimiento que faltan y normalización de los existentes.
- Definición de indicadores de eficacia y eficiencia de todos los procesos.
- Unificación de criterios en la recogida de datos estadísticos.



**2.3.**  
**OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA**



## 2.3. OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA

Además de una elevada oferta de servicios y de colecciones propias y licenciadas, la Biblioteca Complutense destaca por ofrecer algunos servicios propios que la constituyen como un referente en el mundo universitario español:

- El mayor catálogo de una biblioteca universitaria en España.
- Crea la mayor base de datos de revistas accesible gratuitamente realizada por una única institución.
- El servidor *E-Prints UCM* es la mayor colección en abierto de tesis doctorales europeas.
- El *Portal de Revistas Científicas Complutense* es el portal científico en lengua española que permite acceder al texto completo de gran número de artículos de las revistas publicadas por la UCM.
- La *Biblioteca Digital Dioscórides* es a nivel mundial la mayor biblioteca digital de fondo antiguo perteneciente a una universidad con libre acceso en Internet.

En este criterio de evaluación se intenta resaltar la adecuación de los servicios de la biblioteca para ser utilizados de forma remota y realizar generalizaciones sobre la capacidad de la Biblioteca para:

- Incrementar la accesibilidad de sus servicios, haciendo que sean más fáciles de contactar y más cómoda su utilización.
- Multiplicar el uso y el impacto de estos servicios.
- Aumentar la calidad física del servicio, es decir, el entorno desde el que se utiliza.
- Mejorar la rapidez de respuesta a las demandas de los usuarios, simplificando procedimientos y utilizando las TICs.
- Desarrollar la imagen corporativa de la Biblioteca Complutense, haciendo más tangible su modernidad.

### **a) Análisis y valoración de las facilidades para utilizar los servicios de la biblioteca de forma remota.**

La Biblioteca procura desarrollar al máximo su oferta de servicios a distancia mediante las siguientes vías de acceso: la web, el correo electrónico y el teléfono. Para facilitar el uso de estos servicios dispone de las siguientes infraestructuras:

- Página web de la Biblioteca (<http://www.ucm.es/bucm>) y de los centros. Relacionan la oferta de servicios remotos que se ofrecen a los usuarios y disponen de formularios de todo tipo para solicitar estos servicios.
- Acceso telefónico y por correo electrónico. La Biblioteca publica el teléfono y correo electrónico para solicitar servicios de información a través de la web.
- Guías de servicios impresas, a disposición de los usuarios en todas las bibliotecas de centros.
- Acceso remoto y autenticación de usuarios (24x7x365 horas) para consultar las colecciones documentales de la Biblioteca a través de tres modalidades: proxy, RAS vía módem y RAS vía VPN.
- Carné de biblioteca y PIN (número de identificación personal) que permiten a los usuarios funcionalidades complementarias: acceso desde casa a recursos licenciados, reservas de préstamo...
- Recursos documentales: se dispone de una gran colección de recursos documentales primarios y secundarios.

- Recursos informáticos: existen puntos de consulta pública informatizados en todas las bibliotecas, mediatecas digitales en múltiples centros y red telemática inalámbrica.
- Centro de Atención a Usuarios (teléfono 4774), permite resolver problemas relativos a la infraestructura de hardware y software utilizada en la Biblioteca. Está gestionado por los Servicios Informáticos de la UCM.

## **b) Nivel de descripción automatizada de los libros y el material bibliográfico.**

La Biblioteca ofrece el mayor catálogo universitario español. Sus registros suponen el 5% de la totalidad de los registros que se incorporan en el catálogo colectivo de REBIUN y ha sido una fuente esencial para la descarga de registros por parte de otras universidades españolas. Su nivel de calidad en las descripciones es alto y reconocido. La BUC cuenta en su estructura con una unidad encargada de coordinar, normalizar y supervisar el nivel de calidad del mismo (Unidad de Normalización y Proceso Técnico).

La Biblioteca de la Universidad Complutense comenzó a automatizar sus fondos en el año 1991 mediante el programa de gestión de bibliotecas *Libertas*. En el año 2000 este sistema de automatización se sustituyó por *Innopac-Millennium*, pues permitía integrar todos los recursos de información de la Biblioteca en una única interfaz de consulta, tanto los de las propias colecciones bibliográficas, como los recursos disponibles en Internet.

Actualmente el catálogo automatizado de la Biblioteca Complutense (*CISNE*) permite el acceso a los fondos localizados en todos los centros pertenecientes a la Universidad Complutense, así como a los recursos electrónicos, bases de datos y revistas electrónicas, suscritos por la Biblioteca.

Desde 1992 todo el material bibliográfico se cataloga de forma automatizada y todavía se está trabajando en la retroconversión del catálogo manual.

A fecha de 31 de diciembre de 2004 el número de materiales bibliográficos ascendía a la cantidad de 2.564.466 (2.369.483 volúmenes del siglo XIX al XXI; 109.115 materiales especiales; 85.868 volúmenes de fondo antiguo, hasta el siglo XIX), además de 35.221 títulos diferentes de publicaciones periódicas.

De todo este material bibliográfico, está automatizado un fondo total de 2.097.919, lo que supone un 82% de la colección:

- 2.000.000 corresponden a fondos modernos (84% del fondo moderno).
- 34.858 a fondo histórico (41% del fondo histórico).
- 63.061 corresponden a materiales especiales (58% del total de este tipo de material).

Además, todas las publicaciones periódicas están incluidas en el catálogo.

Por lo tanto, está pendiente de introducir en el catálogo un 18% del fondo:

- 369.483 libros modernos (falta el 16%), de los cuales 130.192 (35%) corresponden a departamentos y 239.291 (65%) a bibliotecas no departamentales.
- 51.010 libros de fondo histórico (falta el 59%).
- 46.054 materiales especiales (falta el 42%).

Además, la BUC produce otras bases de datos propias entre las que destacan las siguientes:

- La base de datos *Compludoc*, que vacía una selección (efectuado por los centros) de 1.172 revistas vivas y publicadas en español o en España cuya descripción es realizada directamente por personal de la Biblioteca. A ellas se añaden otras 2.682 extranjeras. No se aportan porcentajes, porque el objetivo no es vaciar todas las revistas del ámbito temático y lingüístico especificado, sino sólo las seleccionadas.
- *CompluRed*: portal de recursos gratuitos de interés académico.

### c) Consulta al catálogo de forma remota.

Al catálogo automatizado se puede acceder vía web o mediante telnet. Los usuarios realizan una media de 700.000 búsquedas mensuales en el catálogo automatizado, pudiendo guardar los registros seleccionados para después exportarlos en distintos formatos (Pro-Cite o End-Note): imprimir, enviar por correo electrónico o guardar en un disquete.

Desde el catálogo los usuarios de la Biblioteca también pueden consultar la situación de los ejemplares (si están prestados, reservados, disponibles o en proceso de adquisición), ver la bibliografía recomendada por los profesores en las distintas asignaturas impartidas en la UCM y acceder a las últimas obras incorporadas al catálogo a través de los boletines de nuevas adquisiciones, que pueden consultarse a través de listados organizados por centros o búsquedas por distintos campos.

Además, el catálogo es consultable vía Z39.50, lo que favorece el intercambio y descarga de registros para otras bibliotecas universitarias.

### d) Posibilidad de consulta a las bases de datos y revistas desde los despachos, las aulas informáticas y el domicilio de los usuarios.

La Universidad Complutense dispone de más de 200 bases de datos y cerca de 20.000 revistas electrónicas. El acceso a dichos recursos se realiza en todos los casos desde la página web de la Biblioteca, que cuenta con buscadores que facilitan la localización de los recursos.

La restricción de acceso desde **dentro del campus universitario** se realiza por dirección IP. Cualquier puesto de trabajo localizado dentro del campus puede acceder a la totalidad de los recursos ofrecidos, lo que incluye despachos y aulas informáticas ubicadas en la Ciudad Universitaria. Además, desde 2002, la red inalámbrica de la UCM permite que el usuario se conecte desde un portátil en una amplia zona dentro de los límites de la Universidad.

Asimismo, se cuenta con la capacidad de acceso desde **fuera del campus** por dos vías:

- Acceso remoto a través de un servidor Proxy para toda la comunidad académica de la UCM. Permite poner a disposición de cualquier usuario de la Biblioteca los recursos electrónicos de la Universidad desde cualquier puesto externo al campus. La gestión de acceso se realiza a través de usuario y contraseña (PIN), siendo el usuario el código del carné de la Biblioteca y la contraseña aquella que gestiona el propio usuario.
- Acceso remoto a la red de datos de la UCM para el PAS y PDI. Permite que el equipo remoto se identifique como un miembro más de la red de la UCM, y que por lo tanto, pueda tener acceso a los recursos electrónicos sólo accesibles desde la misma. Se ofrece en dos modalidades: a) acceso vía MÓDEM utilizando la red telefónica básica o una conexión RDSI llamando a un número de teléfono de la UCM, y b) acceso mediante VPN (red privada virtual) para usuarios que disponen ya de una conexión a Internet a través de un ISP (proveedor de servicios de Internet), tal es el caso de los usuarios que cuentan con una conexión ADSL.

De esta forma se puede acceder a la gran mayoría de las bases de datos y revistas electrónicas desde el exterior del campus universitario. Únicamente cerca de cuarenta bases de datos no están accesibles a través del servidor Proxy por incompatibilidades informáticas.

Por último destacar dos aspectos interesantes al tema que nos ocupa: el acceso a todos estos recursos está disponible para los sistemas operativos cliente más habituales (Microsoft, Linux y Macintosh) y no existe limitación de licencias de acceso a los recursos. Las limitaciones de conexión simultánea vienen dadas exclusivamente por las restricciones de contrato con cada uno de los proveedores con los que se trabaja.

Desde 2004 la Biblioteca dispone de sistemas que permiten la consulta conjunta de sus principales recursos de información (catálogos, revistas electrónicas, bases de datos y libros electrónicos), así como la interacción entre los diferentes sistemas.



### **e) Difusión de la información propia de la Universidad: Edición electrónica y creación de archivos abiertos.**

- *Biblioteca Digital Dioscórides* (la mayor colección universitaria digitalizada y accesible gratuitamente en la red de libros antiguos): incluye la descripción de más de 40.000 láminas y grabados.
- *E-Prints UCM*: es la mayor colección de tesis digitalizadas en red de España. En la actualidad cuenta con 3.200 tesis accesibles mediante el protocolo OAI.
- *Portal de revistas científicas de la UCM*: con sus más de 10.000 artículos digitalizados es uno de los principales portales científicos en español.
- Documentos electrónicos de la Universidad. La Biblioteca también colabora en la edición electrónica de algunas de las series de documentos electrónicos de la propia institución (Documentos de Trabajo de la Biblioteca de la Universidad Complutense, Documentos de Trabajo de la Biblioteca Histórica de la UCM, Documentos de Trabajo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, del Instituto de Análisis Industrial y Financiero, del Instituto Complutense de Análisis Económico, del Instituto Universitario de Economía de Mercado, del Instituto Complutense de Estudios Internacionales, de la Cátedra "Jean Monnet" de Integración Económica, del Grupo de Economía Europea).

La calidad y amplitud del compromiso de la Biblioteca en la edición y difusión de los resultados de las investigaciones realizadas en la Universidad Complutense favorecen notablemente la imagen corporativa de la Biblioteca Complutense.

### **f) Resolución de consultas por teléfono y correo electrónico.**

Se resuelven consultas de información general y especializada por teléfono y correo electrónico, siempre que el usuario utilice dichos canales para satisfacer su demanda de información.

En la página web se pueden localizar los teléfonos y correos electrónicos de cada uno de los servicios, así como de sus responsables. Para ello existe una entrada directa al directorio del personal y servicios de la Biblioteca.

Dado que en las reuniones con responsables de servicio esta es una actividad fuertemente demandada por los usuarios se está trabajando en el establecimiento de un centro de atención de usuarios que permita canalizar este tipo de atención y tener datos fiables de su nivel de actividad.

### **g) Posibilidad de gestionar el préstamo por teléfono o correo electrónico.**

En el préstamo convencional no se realizan operaciones de préstamo que hayan sido solicitadas a través del teléfono o el correo electrónico. Sin embargo, a través del web OPAC se permite al usuario consultar de forma remota el estado de sus préstamos y los datos de su carné, así como realizar renovaciones y reservar libros prestados.

Por último, tanto el préstamo interbibliotecario como el intercentros se pueden gestionar a través del teléfono y el correo electrónico. Además, en la página web se localizan los formularios de solicitud de ambos servicios.

### **h) Servicios a distancia ofertados**

La web pública de la Biblioteca tiene un enlace directo y diferenciado a los servicios a distancia ("Atención 24 horas"). Estos también son accesibles desde el enlace "Servicios".

Estos servicios a distancia son debidamente publicitados mediante las guías electrónicas y en papel de los servicios de las diferentes bibliotecas de centro y las guías de servicios para profesores y alumnos.

Relación de servicios ofrecidos de forma remota:

<b>Función (a)</b>	<b>Servicio</b>	<b>Usuario (b)</b>
1	Atención telefónica	A
1	Boletín "Biblioteca Informa"	B
1	Buzón de sugerencias	A
1	Formación de usuarios: ayudas y guías en línea	B
1	Intranet	A
1	Sede web de la BUC	A
2	Notificación de alertas	A
2	Archivo institucional <i>E-Prints UCM</i>	A
2	Bibliografía recomendada (básica)	A
2	Catálogo de materiales especiales	A
2	Catálogo general <i>Cisne</i>	A
2	<i>Compludoc</i> (base de datos de sumarios de revistas recibidas en la BUC)	A
2	<i>CompluRed</i> (base de datos de recursos web)	A
2	Consultas documentales por teléfono y correo-e	A
2	<i>Dioscórides</i> (biblioteca digital de fondo antiguo de Ciencias de la Salud)	A
2	Enlace a otros recursos relacionados con búsqueda del usuario	A
2	Metabuscar	A
2	<i>Portal de revistas electrónicas editadas por la UCM</i>	A
3	Autenticación y acceso remoto	A
3	"Maleta viajera" (préstamo interbibliotecario Madroño)	E
3	Acceso en línea a texto completo o resúmenes de documentos	A, B
3	Exposiciones electrónicas	A
3	Préstamo interbibliotecario	A
3	Préstamo intercentros	C
3	Renovaciones	B
3	Reservas	B
4	Formularios de adquisiciones (desideratas y manuales)	A, C
5	Publicación "open access" en <i>E-PrintsUCM</i>	C, D

#### a. Función

1. Información y orientación general sobre la Biblioteca.
2. Búsqueda y localización de documentos.
3. Acceso a los documentos.
4. Selección y adquisición de documentos.
5. Publicación y edición de contenidos académicos.

#### b. Usuarios

- A. Cualquier persona.
- B. Comunidad universitaria.
- C. Docentes e investigadores UCM.
- D. PAS (Personal de Administración y Servicios de la UCM).
- E. Docentes e investigadores del Consorcio Madroño.

#### Puntos fuertes

- Elevado número de servicios y diversidad de funciones bibliotecarias atendidas de forma remota.
- La Biblioteca publica la mayor colección de tesis doctorales de España,
- Publica el Portal de Revistas científicas más amplio en abierto en lengua española.

- La *Biblioteca Digital Dioscórides* es la más importante biblioteca digital de fondo antiguo en abierto realizada por una universidad a nivel mundial (casi 1.000.000 de páginas digitalizadas pertenecientes a 2.318 libros).
- Servicios de alerta informativa vía *Compludoc*, la mayor base de datos de acceso gratuito en Internet realizada por una sola institución (2.716.290 de registros).
- La BUC cuenta con el mayor catálogo de las universidades españolas (1.077.019 de registros MARC), lo que permite a sus usuarios acceder a un riquísimo fondo en formatos tradicionales y electrónicos.
- Alto nivel de calidad de las descripciones de los registros del catálogo.
- El número de visitas a la página web de la BUC es superior a la media de REBI-UN.

### **Puntos débiles**

- La web de la Biblioteca Complutense está alojada en varios servidores y sólo se recogen los datos de acceso a uno de ellos.
- Los sistemas de información web e Intranet emplean herramientas anticuadas.
- No se dispone de un sistema general de alertas para todos los recursos documentales.
- Inexistencia de una oferta de cursos de formación de usuarios interactivos.
- Existen limitaciones para acceder a algunas bases de datos (40) de forma remota.
- Todavía un 18% del fondo documental no puede consultarse a través del catálogo automatizado.
- La atención telefónica y los formularios de recepción de consultas son insuficientes y no permite realizar una gestión correcta de los usuarios.

### **Propuestas de mejora**

- Incorporar al catálogo el 18% de los fondos que aún no pueden consultarse.
- Desarrollar un Centro de Atención a Usuarios (CAU) para mejorar el servicio de información bibliográfica.
- Generar nuevos sistemas de información web e Intranet utilizando tecnologías de gestión de contenidos.
- Minimizar el número de bases de datos a los que no puede accederse de forma remota.
- Trabajar en la creación de un paquete básico de cursos en línea interactivos de formación de usuarios.
- Avanzar en la colaboración de la Biblioteca con el "Campus Virtual de la UCM".
- Crear un sistema general de notificación de alertas para facilitar el uso de los recursos documentales de la Biblioteca.
- Mejorar el procedimiento de recopilación de datos estadísticos en los servidores locales de la Biblioteca Complutense y en los servidores de los proveedores que permita recoger los datos de todos los servidores propios, así como de los de los proveedores a fin de ajustarse a las necesidades y estándares de la BUC.
- Ampliar el servicio de metabuscador a fin de integrar en una sola interfaz los principales catálogos y bases de datos.

**3.**

**Los Recursos**



**3.1.  
PERSONAL**



### 3.1. PERSONAL

La Biblioteca de la Universidad Complutense cuenta con una plantilla bien dotada (la ratio de usuarios por bibliotecario es inferior a la media de REBIUN), equilibrada a fin de atender los dos turnos de servicio y con un alto nivel de promoción (el 39,7% desempeña un puesto orgánico) y un bajo nivel de precariedad laboral (el 90% es personal fijo). Además, el 85% de la plantilla fija son funcionarios tras el proceso de funcionarización realizado.

Todo ello repercute en un nivel alto de profesionalidad, que se plasma en el elevado reconocimiento que los usuarios hacen de su capacidad de gestión y de resolución y de su amabilidad en el trato con el público.

El actual Plan Estratégico de la Biblioteca dedica su línea 1 al personal y tiene como objetivo definir una política de personal que fomente la participación, la formación y la promoción de la plantilla de personal: "Adaptación del perfil profesional de los bibliotecarios a las necesidades de la sociedad de la información, mejorando las condiciones laborales y profesionalizando los sistemas de promoción".

Para ello se marcan como líneas principales de actuación:

- La reforma de la Relación de Puestos de Trabajo de la Biblioteca que refleje las nuevas necesidades del servicio, en la que se tienda a aplicar criterios similares de distribución de puestos base y orgánicos al del resto del Personal de Administración y Servicios de la UCM.
- La integración de la Oferta Pública de Empleo pendiente de años anteriores y el desarrollo de una nueva que contemple los efectivos necesarios para afrontar los nuevos retos.

#### a) Marco jurídico.

El personal de la Biblioteca de la Universidad Complutense está integrado en el grupo de Personal de Administración y Servicios (PAS) de la institución, y se rige por lo dispuesto en las siguientes normativas:

##### 1.- Normas de régimen jurídico general.

- **Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)**. Título X, art. 73, *Del Personal de Administración y Servicios de las Universidades Públicas*.
- **Normas administrativas generales** para el personal al servicio de las administraciones públicas:
  - Para los funcionarios: legislación general de funcionarios y disposiciones de desarrollo de esta de la Comunidad de Madrid.
  - Para los laborales: legislación laboral y el convenio colectivo aplicable.

##### 2.- Normativa propia de la UCM.

- **Estatutos de la Universidad**, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo del Consejo de Gobierno, en el Título VII, *Del Personal de Administración y Servicios*, artículos 118 a 146.

Según los Estatutos corresponde al PAS, bajo la dirección de la Gerencia de la Universidad, el ejercicio de las tareas de gestión, administración y prestación de servicios, así como el apoyo, asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas y cualesquiera otros procesos de gestión administrativa, técnica y de soporte a la do-



cencia, el estudio y la investigación que se determine necesario para la UCM en el cumplimiento de sus funciones y objetivos.

El título VII de los Estatutos se estructura de la siguiente forma:

- **Capítulo 1. Disposiciones comunes:** organización y funciones (art. 118); retribuciones (art. 119); relaciones de puestos de trabajo (art. 120); participación (art. 121); oferta de empleo público (art. 122); movilidad (art. 123).
  - **Capítulo 2. Del Personal Funcionario de Administración y Servicios:** régimen jurídico (art. 124). Sección primera. De las escalas: creación (art. 125); clasificación (art. 126); Sección segunda. De la selección: sistemas selectivos (art. 127); órgano de selección (art. 128); convocatoria (art. 129); promoción interna (art. 130). Sección tercera. De la provisión de puestos: disposiciones generales (art. 131); concurso (art. 132); libre designación (art. 133). Sección cuarta. Del Estatuto del Personal Funcionario de Administración y Servicios: derechos y deberes (art. 134); situaciones administrativas (art. 135), vacaciones, permisos y licencias (art. 136); formación continua y evaluación (art. 137); representación (art. 138).
  - **Capítulo 3. Del Personal Laboral de Administración y Servicios:** régimen jurídico (art. 139); grupos profesionales (art. 140); provisión de vacantes (art. 141); promoción (art. 142); derechos y deberes (art. 143); vacaciones, permisos y licencias (art. 144); formación (art. 145); representación (art. 146).
- **Reglamento de la Biblioteca de la UCM**, aprobado por la Junta de Gobierno en la sesión de 25 de enero de 1979.

Los capítulos VII a XI están dedicados al personal, cuyas funciones son mencionadas, tanto por tipos de personal (directivo, administrativo, auxiliar y subalterno) como por responsabilidades, fundamentalmente del Director.

Dada su antigüedad, este Reglamento se ha quedado obsoleto y no se adecua ni a los instrumentos laborales y administrativos de la UCM, ni a las relaciones de puestos de trabajo y convenios colectivos, ni al actual organigrama funcional de la Biblioteca. Por ello se ha elaborado una **propuesta de nuevo Reglamento**, ya informada favorablemente por la Comisión de Biblioteca y pendiente de aprobación por el Consejo de Gobierno, donde queda reflejado el proceso de cambio estructural experimentado por la BUC en los últimos años, que ha modificado la tipología, dotación y distribución del personal .

- **Reglamento de Becas-Colaboración de la UCM**, aprobado por acuerdo de la Junta de Gobierno de 13 de mayo de 1998 y modificado por acuerdo de 14 de julio de 2000, que se aplica a los Becarios-colaboradores con que cuenta la BUC.

## **b) Pertinencia de la tipología y distribución del personal en relación a los servicios y los centros bibliotecarios y a los diferentes horarios de funcionamiento del servicio.**

La **tipología** se puede entender de diversas formas: por titulación, formación, categoría profesional, capacidad demostrada, etc. A este respecto, el CAI no ha podido contar con datos estadísticos relativos a las titulaciones (porcentaje de diplomados en Biblioteconomía, licenciados en Documentación, licenciados en carreras de Humanidades, Ciencias, etc.). De ahí que estudiemos sólo el aspecto concerniente a la **categoría profesional**:

Actualmente la plantilla de la Biblioteca la forman 415 personas:

- 303 funcionarios de las escalas propias de la Biblioteca de la UCM (Facultativos, Ayudantes, Técnicos Auxiliares y Auxiliares) y de los cuerpos del Estado, que constituyen el 21% de la plantilla total de funcionarios de la UCM.
  - Facultativos (grupo A): 32
  - Ayudantes (grupo B): 115

- Técnicos auxiliares (grupo C): 148
  - Auxiliares: 8
- 54 laborales que ocupan plazas de funcionarios, que constituyen el 5% de la plantilla total de personal laboral.
    - Técnico de Grado Superior: 8
    - Restauradores: 2
    - Técnicos especialistas (grupo C3): 38
    - Ayudantes y Auxiliares (grupos C4 y C5): 8
  - 39 contratados: Técnicos auxiliares de Biblioteca y Auxiliares de Biblioteca.
  - 19 contratados del INEM en régimen de colaboración social con la categoría de Auxiliares de Biblioteca. La contratación de estos últimos ha sido suspendida desde febrero de 2005, fecha en la que entró en vigor el Acuerdo sobre estabilización de empleo.

Hay, además, 11 administrativos trabajando en la Biblioteca y 5 auxiliares de servicios.

El personal laboral ocupa plazas funcionarizadas lo que facilita la gestión de los recursos humanos. La UCM ha llevado a cabo dos procesos de **funcionarización**.

El primero se realizó por Resolución de la Universidad, de 19 de octubre de 1993: se convocaron 21 plazas para ayudantes (BOE 30 de noviembre de 1993); 83 plazas para técnicos auxiliares (BOE 30 de noviembre de 1993) y 57 plazas de auxiliares (BOE de 29 de noviembre de 1993).

El segundo fue por resolución de 20 de marzo de 2001: se convocaron 11 plazas para ayudantes (BOE de 24 de abril de 2001) no se cubrió ninguna; 33 plazas para técnicos auxiliares (BOE de 24 de abril de 2001) de las que sólo se cubrieron 20 y 69 plazas para auxiliares (BOE 24 de abril de 2001) de las que se cubrieron 34.

Fuera de la plantilla hay 150<sup>5</sup> becarios colaboradores (70 con jornada de mañana y 80 de tarde) que realizan tareas de apoyo a los trabajos bibliotecarios. Para la selección de los becarios se aplica el siguiente baremo:

- Primer criterio: 60% por experiencia en la colaboración en bibliotecas universitarias;
- Segundo criterio: 15% de cualquier titulación por nota media de expediente académico.
- Tercer criterio: 12%; de Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación y de la Licenciatura de Documentación.
- Cuarto criterio: 8% se seleccionan por titulación de Informática o conocimientos en esta materia.
- Quinto criterio: 5% por perfiles especiales de los centros.

Hay 4 becarios del Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Política Social en la Biblioteca, que colaboran en la digitalización de las tesis doctorales.

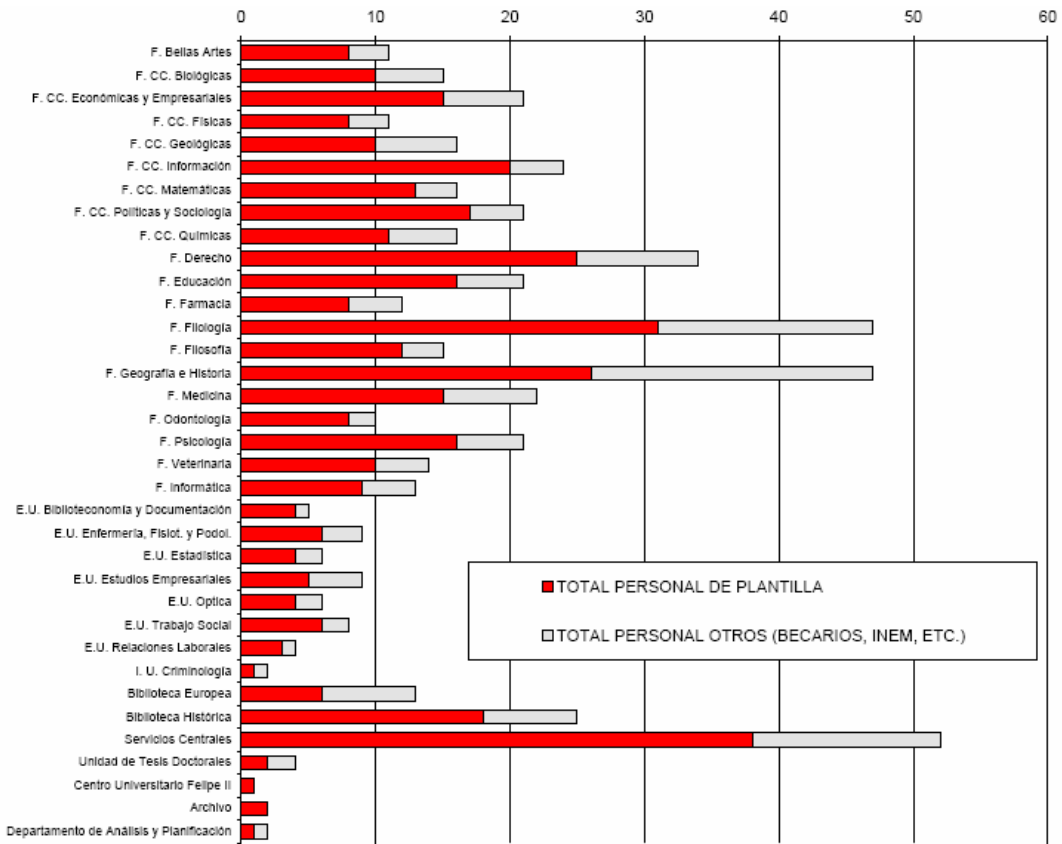
Los Servicios Informáticos de la UCM tienen personal de apoyo a la Biblioteca: 2 analistas, de los cuales uno es jefe de proyectos; 1 programador y 2 becarios colaboradores.

---

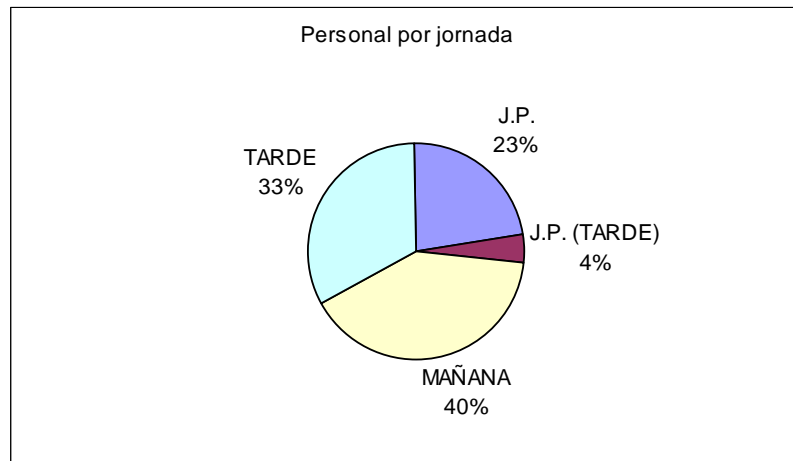
<sup>5</sup> En 2005.

### Distribución del personal por centros, categorías y turnos

En esta distribución se incluye a los becarios



Su distribución por turnos:



Como se puede apreciar el 40% de las personas del servicio de bibliotecas tiene turno de mañana, el 33% de tarde y el 27% jornada partida. Sumando a la mañana, la jornada partida, y a la tarde, la jornada partida de tarde, obtenemos que, de cada 10 trabajadores, 6 son de mañana y 4 de tarde.

Según la encuesta realizada al personal (2003) la flexibilidad horaria es el quinto aspecto que más le satisface de su puesto de trabajo.

### c) Suficiencia de personal en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros.

La Biblioteca cuenta con una plantilla ajustada a sus necesidades fruto de las oposiciones y promociones que se han ido realizando a lo largo de los últimos años.

El resultado es una ratio de usuarios por bibliotecario menor que en la media de REBIUN: en el año 2003, la BUC tenía 224 usuarios por bibliotecario y la media REBIUN (la que figura en el anuario estadístico y que, posiblemente, es errónea) era de 333, lo que representa una mejor situación para la BUC puesto que permitiría una mejor atención a los usuarios.

Además, el 39,7% del personal está claramente vinculado a servicios concretos funcionalmente reconocidos en la Relación de Puestos de Trabajo de la Biblioteca dado que ocupan puestos orgánicos. El personal base es adscrito a los diferentes servicios y centros según sus cargas de trabajo.

### d) Mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de Biblioteca.

Hay varios mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de Biblioteca. Destacan los siguientes:

- La Comisión de Biblioteca de la Universidad Complutense (existe un representante del PAS de Biblioteca) y las comisiones de bibliotecas de centros.
- Las Comisiones Técnicas delegadas de la Junta de Directores en donde participa la cuarta parte de los efectivos de la BUC, integrados en los distintos grupos de trabajo.
- El Plan de Comunicación de la BUC favorece la comunicación y el envío de sugerencias y reclamaciones mediante correo electrónico a la Dirección de la Biblioteca. Existen, además listas de distribución para catalogadores, préstamo interbibliotecario, adquisiciones etc., que favorecen el uso de este recurso y la intercomunicación.
- La Intranet de la Biblioteca es un elemento importante (con gran potencial de comunicación) aunque es poco utilizada debido a que no está bien estructurada.
- El boletín informativo electrónico *La Biblioteca Informa*, de periodicidad irregular, que permite a la plantilla de la BUC colaborar con noticias de carácter profesional.
- La serie Documentos de Trabajo de la Biblioteca publica desde 1993 las comunicaciones y colaboraciones del personal de la BUC (desde 2005 la serie está disponible en texto completo en Internet).
- El Plan Estratégico, fue debatido y presentado a lo largo de 2003 y 2004 a toda la plantilla, solicitándose sugerencias para su inclusión.

En la encuesta que se realizó en 2003 al personal, a la pregunta sobre la valoración de su participación en las reuniones informativas o en la aportación de sugerencias y mejora, un 43% de los encuestados respondió que era pasiva, un 38% que activa y un 19% no contestó.

### e) Perfiles profesionales y mecanismos formales de evaluación del personal.

Dentro de la BUC **los perfiles profesionales** se definen en tres áreas: directiva, técnica y auxiliar. Existe una correspondencia entre estas áreas y las escalas existentes en la carrera administrativa (grupos A, B, C y D<sup>6</sup>). A cada uno de estos grupos le corresponde una titulación:

<sup>6</sup> La Biblioteca viene recomendando desde hace tiempo la paulatina fusión, con arreglo a la legalidad vigente de las escalas C y D en una sola (C) con las funciones propias del área auxiliar. La recomendación de agrupar las funciones auxiliares en el grupo C es por la cada vez mayor especialización de las tareas auxiliares, que implica una formación concreta en este campo y un mayor nivel educativo.

- Grupo A: Con titulación de Doctor, Ingeniero, Arquitecto, Licenciado o equivalente. Desempeñarán funciones de gestión, estudio y propuesta o especializadas de carácter administrativo superior. Incluirá las Escalas Técnica de Gestión y Facultativa de Archivos, Bibliotecas y Museos.
- Grupo B: Con titulación de Diplomado Universitario, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico o equivalente. Desempeñarán funciones técnicas especializadas. Incluirá las Escalas de Gestión Universitaria y de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos.
- Grupo C: Con titulación de Bachiller o equivalente. Desarrollarán funciones de gestión cualificada y auxiliares especializadas de apoyo al proceso técnico y atención de usuarios. Incluirá las Escalas Administrativa y Técnica Auxiliar de Biblioteca.
- Grupo D: Con titulación de Graduado Escolar o equivalente. Sus funciones serán las básicas de gestión y auxiliares de apoyo al proceso técnico y atención de usuarios. Incluirá las Escalas Auxiliar Administrativa y de Auxiliares de Biblioteca.

Los grupos profesionales del Personal Laboral de Administración y Servicios serán los establecidos por el convenio colectivo, que procurará su equivalencia, en la medida de lo posible, con los del Personal Funcionario de Administración y Servicios de la UCM.

Dentro de cada una de estas áreas, la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) recoge distintos puestos de trabajo que tienen funciones diferentes. En la RPT también se establecen distintas estructuras organizativas por tipos de bibliotecas y servicios centrales.

Los **mecanismos formales** de evaluación del personal son cuatro:

- Análisis y seguimiento de los índices de actividad de los diferentes servicios y procesos, realizado tanto por las direcciones de los distintos centros como por los Servicios Centrales.
- Encuesta de valoración sobre el clima laboral enviada anualmente desde 2003 a cada persona de plantilla por la Biblioteca.
- Encuesta sobre satisfacción de las becas colaboración realizada anualmente desde 2004.
- Preguntas sobre la eficacia en la gestión y amabilidad en el trato del personal de bibliotecas incluidas en las encuestas a usuarios desde 2003.

Los resultados de estas encuestas y los informes elaborados son accesibles en la web pública y la Intranet de la Biblioteca.

**Opinión que tienen los usuarios del personal de biblioteca**, reflejada en las encuestas de evaluación realizadas en 2003 y 2004.

Al personal se le valora desde dos puntos de vista: según su capacidad de gestión y de resolución de preguntas en los mostradores, y según su cordialidad y amabilidad en el trato personal. Los resultados suelen ser muy positivos:

Año 2003:

- con respecto a su capacidad: el 59%<sup>7</sup> del PAS está bastante satisfecho o muy satisfecho; el 58,6% de los alumnos dan la misma valoración; mientras que en el caso de los profesores es el 75,4% el que piensa lo mismo. Además consideran que ha evolucionado a mejor en los dos años anteriores el 52,1% de los profesores y el 35,2% de los alumnos.
- con respecto a su amabilidad: el 62%<sup>8</sup> del PAS está bastante satisfecho o muy satisfecho; igual que el 61,2% de los alumnos y el 82,3% de los profesores. Los alumnos piensan que ha evolucionado a mejor en un 34,8% y los profesores en un 56,3% lo

<sup>7</sup> Hay que tener en cuenta que un 25% del PAS no responde a la pregunta con lo que supone el 75% de los que responden.

<sup>8</sup> Ocurre lo mismo que en el caso anterior: el 24% no contesta, por lo que el porcentaje sobre los que responden llega al 82%.

corroboran. Los alumnos piensan que ha evolucionado a mejor en un 34,8% y los profesores en un 56,3%.

Año 2004:

- con respecto a su capacidad: el 59,3%<sup>9</sup> del PAS está bastante satisfecho o muy satisfecho; el 62,4% de los alumnos dan la misma valoración; mientras que en el caso de los profesores es el 80,4% el que piensa lo mismo. Además consideran que ha evolucionado a mejor en los dos años anteriores el 60,3% de los profesores, el 44,2% del PAS y el 36,8% de los alumnos.
- con respecto a su amabilidad: el 61%<sup>10</sup> del PAS está bastante satisfecho o muy satisfecho y el 65,4% de los alumnos y el 88,9% de los profesores tienen la misma opinión. En cuanto a la percepción de mejoría, un 38,6% de los alumnos y un 64,1% de los profesores piensan que se ha mejorado bastante o mucho.

De lo que se deriva que, salvo en el caso del PAS que valora de un modo similar, hay una mejor valoración del personal en 2004 que en 2003, teniendo en cuenta que esa valoración es muy positiva también en 2003.

**f) Plan de formación del personal específico para el servicio de biblioteca y adecuación de su contenido al contexto profesional actual y a los objetivos del servicio.**

Existe un Plan de Formación del servicio de biblioteca incluido dentro del Plan de Formación para el PAS de la Universidad (<http://www.ucm.es/info/ucmp/cont/descargas/documento3236.pdf>) cuya planificación se hace cada cuatro años.

Actualmente, se está desarrollando el II Plan de Formación para el periodo 2002-2005. Esta planificación establece un conjunto de programas formativos que contempla:

- formación continua: tiene como objetivo la actualización de conocimientos del trabajador contribuyendo a su desarrollo personal y profesional.
- formación para la promoción profesional y actualización: tiene como objetivo facilitar a los participantes aquellos conocimientos necesarios para participar en procesos de promoción interna.
- formación para la promoción cultural y académica: son acciones formativas de carácter voluntario, cuyo fin es favorecer la actitud hacia el aprendizaje, dirigidas a todos aquellos que desean incrementar el nivel académico y cultural (por ejemplo, cursos de idiomas).
- ayudas de formación

La formación continua para Biblioteca se organiza en tres áreas: directiva, técnica y auxiliar.

Las acciones formativas de carácter obligatorio se realizan siempre dentro del horario de trabajo. Las relacionadas con el puesto de trabajo se desarrollan dentro de la jornada laboral o, en su defecto, tienen la consideración de trabajo efectivo. En las acciones formativas no relacionadas con el puesto de trabajo, el 40% del tiempo de duración del curso se computa como trabajo efectivo, considerándose fuera del horario laboral el restante 60%. Las acciones formativas para promoción cultural, así como la asistencia a cursos de promoción profesional y actualización, tienen lugar fuera de la jornada laboral.

Además de los que están integrados en el Plan General de la UCM, la Biblioteca también realiza cursos de formación específicos. Unos son de carácter obligatorio y se refieren, principalmente, a la enseñanza y manejo de nuevos módulos del sistema integrado de gestión, nuevas plataformas de uso, nuevos recursos, etc. Otros son de carácter voluntario: presentaciones de bases de datos, charlas informativas, etc.

En el último año se han realizado los siguientes cursos de actualización de carácter obligatorio para el personal:

- a) Área directiva: Tendencias actuales en la gestión de bibliotecas universitarias.

<sup>9</sup> El 31% del PAS no responde a la pregunta con lo que supone más del 80% de los que responden.

<sup>10</sup> Ocurre lo mismo que en el caso anterior: el 26% no contesta, por lo que el porcentaje sobre los que responden llega al 80%.

- b) Área técnica: Curso básico de fuentes de información para bibliotecas universitarias.
- c) Área auxiliar: Curso de introducción a la catalogación de materiales bibliográficos y Evaluación de la Biblioteca Universitaria.

También se han realizado otras jornadas, dirigidas a parte de la plantilla, sobre el módulo de adquisiciones, la gestión de la web, etc.

También las centrales sindicales organizan cursos de formación.

Dentro del Consorcio "Madroño", un área importante es la de formación. Se organizan cursos, sufragados por las universidades integrantes, en los que participa también el personal seleccionado previamente de dichas universidades. El número de participantes está en función del tamaño de la universidad.

También hay colaboraciones con otras organizaciones, empresas, etc. en la organización de jornadas de formación: SEDIC, FECYT, etc.

Hay demora en la realización de los cursos programados y descoordinación en la programación, pues a menudo coinciden los cursos de la UCM, los de la Biblioteca y los de las centrales sindicales, repercutiendo en el servicio.

Otro tipo de formación es la visita o estancia de bibliotecarios de la BUC en otras bibliotecas. En ese sentido, la Dirección General del Libro y Bibliotecas organiza estancias de bibliotecarios españoles en bibliotecas europeas y la BUC contribuye al subvencionar a los seleccionados pagándoles el medio de transporte (no la estancia).

La **opinión del personal sobre la formación** está recogida en la encuesta de 2004. Sobre la política y programas de formación de la BUC los resultados son:

- El 8% la califica muy buena
- El 37,4% de buena
- El 37,4% de regular
- El 9,5% mala
- El 8,8% muy mala
- El 2% no contesta.

Respecto a cómo ha evolucionado la gestión de la formación en los dos últimos años la opinión de los encuestados es:

- El 6,1% opina que ha mejorado mucho
- El 40,1% que ha mejorado
- El 40,1% que está igual
- El 6,1% que ha empeorado algo
- El 3,4% que ha empeorado mucho
- El 4,1% no contesta.

**g) Grado de estabilización de la plantilla, frecuencia en la convocatoria de oposiciones y política de promoción del personal.**

El **grado de estabilización** de la plantilla es alto (el 90%). Además, existe un acuerdo de estabilización del empleo de 2005, orientado a facilitar la estabilización del personal contratado y los colaboradores sociales del INEM a lo largo de los dos próximos años.

Los Estatutos de la UCM dedican los artículos 127 a 133 a la selección de personal funcionario y a la provisión de puestos de trabajo.

Existe una **política de promoción de personal** de la BUC, dentro de la general de la UCM, con participación directa de la Dirección de la Biblioteca.

Hay dos formas de promoción:

- Promoción a una escala superior, que se realiza mediante oposiciones por el sistema de promoción interna.
- Promoción a un puesto de nivel superior, dentro de la misma escala, que se realiza mediante un concurso interno.

Las convocatorias de ofertas públicas, oposiciones y concursos responden a las necesidades reales de la institución y de su biblioteca.

Las ofertas de empleo correspondientes a los años 2002 y 2003 no se han llegado a realizar por diferentes motivos. Todo ello afecta al funcionamiento de los distintos servicios.

Las plazas vacantes de puestos base salen a concurso de traslado, que generalmente se convoca después de una oposición y antes de la incorporación del nuevo personal.

Muestra del reconocimiento de la institución hacia su biblioteca es el número de puestos orgánicos y los altos niveles administrativos, tanto de estos como de los puestos base, tal y como se aprecia en el siguiente cuadro:

Resumen: DOTACIONES por niveles	
Nivel	Número de efectivos
Orgánico 30	0
Orgánico 29	1
Orgánico 28	4
Orgánico 27	7
Orgánico 26	25
Orgánico 25	11
Orgánico 24	52
Orgánico 22	31
Orgánico 21	0
Orgánico 20	22
Orgánico 18	10
Bases 24 (Grupo A)	0
Bases 22 (Grupo B)	75
Bases 18 (Grupo C)	164
Bases 14 (Grupo D)	12
Bases 12	0
<b>TOTAL</b>	<b>414</b>

### Definición de los criterios de promoción.

Son dos los criterios de promoción:

- Para los puestos no orgánicos y orgánicos hasta nivel 20 se valora el grado personal (hasta un máximo de 4 puntos), el trabajo desarrollado en situación de activo (hasta un máximo de 6 puntos), los cursos de formación y perfeccionamiento, que deben versar sobre materias directamente relacionadas con las funciones propias de los puestos de trabajo (hasta un máximo de 10 puntos).
- Para los puestos orgánicos de niveles 22 a 24 se añade además una fase de méritos específicos, como determinantes de la idoneidad de los aspirantes. Esta fase comporta la realización de una memoria que analice las tareas del puesto y de los requisitos, condiciones y medios necesarios para su desempeño a juicio del candidato. Para los puestos cuya cobertura es por el procedimiento de libre designación además de los datos personales y profesionales se solicita un *curriculum vitae*.

Los baremos actuales establecidos para la valoración de los méritos no son suficientemente pertinentes. Serían necesarios otros que valoraran más la especialización, dedicación y trabajo desarrollado (publicaciones, cursos impartidos, etc.).



### Promociones realizadas en el último trienio-quinquenio.

Los cambios más significativos de la plantilla de la Biblioteca se produjeron con la RPT de 1996 (BOE 14 de noviembre de 1996) en la cual se crearon puestos orgánicos nuevos: jefes de proceso técnico, jefes de información y referencia, jefes de sala y préstamo. Esta RPT también refleja la reorganización de los Servicios Centrales que se había realizado en 1993 y que contemplaba la creación de varias jefaturas: Jefe Unidad de Adquisiciones, Jefe Unidad de Proyectos, Jefe Préstamo Interbibliotecario, Jefe Sección de Canje, Jefe Sección de Clasificación, etc.

En la RPT de 2001 (BOCM 19 de marzo de 2001) se incrementaron los puestos orgánicos y se transformaron otros: Jefe de Servicios del Área Auxiliar, Jefe de Sala y Préstamo de Tarde y Jefe de Tarde, Bibliotecario de Unidades Hospitalarias, Jefe de la Cartoteca, etc. Ello permitió la promoción del personal de las escalas C y B. También se crearon nuevos puestos en los Servicios Centrales de la Biblioteca: Jefe de la Unidad de Evaluación, Estudios y Calidad, Responsable de Análisis estadísticos e Informes, Jefe de Adquisiciones, etc. La creación de estos puestos supone una promoción, especialmente para los grupos B y C.

También en 2001 se produjo el segundo proceso de **funcionarización** ya mencionado. En 2002 este personal que había accedido al grupo D se promocionó a grupo C.

A partir de 2001 ha habido un estancamiento, pues no se han convocado las oposiciones comprometidas y los movimientos de personal se han limitado a cubrir vacantes por medio de contratos y de personal del INEM, en muchos casos con un perfil profesional no adecuado a la plaza a cubrir.

En la **encuesta de personal** del año 2004 a la pregunta sobre las oportunidades de promoción las respuestas son las siguientes:

- El 13,6% considera que han empeorado mucho
- El 15% que han empeorado algo
- El 58,5% que están igual
- El 8,8% que han mejorado algo
- El 0,7% que han mejorado mucho
- El 3,4% no contesta.

En la propuesta de Gerencia presentada a la comunidad universitaria para su debate se recoge la siguiente promoción de empleo para los próximos dos años:

Grupo	Admin./Btca	2005		2006		
		Prom/Libre	1er semestre	2º semestre	1er semestre	2º semestre
A	Administración	Promoción		10		9
		Libre		2		2
	Biblioteca	Promoción		6		4
		Libre		2		3
B	Administración	Promoción		20		20
		Libre				
	Biblioteca	Promoción		8		7
		Libre		2		1
C	Administración	Promoción		101		
		Libre		2		
	Biblioteca	Promoción				
		Libre	26			21
D	Administración	Promoción				
		Libre	65	35		
	Biblioteca	Promoción				
		Libre	15			

## h) Satisfacción y motivación del personal<sup>11</sup>.

La opinión del personal de la Biblioteca se refleja en las dos encuestas que se han dirigido a dicho personal en 2003 y 2004.

Lo primero que llama la atención es el bajo porcentaje de respuestas: el 47% en 2003 y el 38% en 2004, lo que además supone una disminución del 9%.

El **clima de compañerismo** y la colaboración eran el elemento mejor valorado el año 2004: un 57,2% del personal consideraba que era muy bueno o bastante bueno y un 17% que era suficientemente bueno (nota media de 6,7). Sin embargo, el 47,6% consideraba que la motivación y la satisfacción del personal (nota de 4,4) era poca o ninguna y el 36,1% que era suficiente. En este aspecto, cabe destacar una diferencia entre los grupos de personal<sup>12</sup>: el A da una nota media cercana al 5,5 mientras que los B puntúan con un 4,5 y los C y D con un 3,5.

Más del 50,4% considera que la organización no tiene interés (poco o ninguno) por el desarrollo profesional (media de 4,4). En este aspecto, los C y D son los menos satisfechos, los B se acercan (por debajo) al 4 y los A al 6.

El 42,9% considera que no se informa (o se hace poco) de los resultados del trabajo frente al 29,9% que cree que se informa bastante o mucho. Nuevamente se muestra una clara diferencia entre los C y D y los grupos A y B (en el caso de estos, la nota supera el 5: más del 6 en el caso de los A).

Otra de las cuestiones peor valoradas es el reparto del trabajo: el 42,9% considera que dicho reparto está poco o nada equilibrado, frente al 30,6% que piensa que está bastante repartido o muy equilibradamente. De nuevo la peor valoración proviene de los C y D, por debajo del 4, mientras que los A y B superan el 5.

Sobre la sensación de ser recompensados y reconocidos por el trabajo, sólo el 25,9% se siente bastante o muy recompensado frente al 41,4% que piensa que poco o nada. En este caso, los C y D dan una nota de 4, los B un poco por debajo del 5 y los A dan también una de sus notas más bajas (5,5) sólo superada a la baja por la motivación e igualada con el interés de la organización en el desarrollo profesional.

Un último aspecto valorado negativamente es que todos los grupos menos el A suspenden el establecimiento de metas de calidad y su comunicación a los trabajadores, aunque con notas más altas que en algunos de los aspectos mencionados antes.

Los aspectos mejor valorados son la autonomía en el trabajo (42,5% bastante o mucha y 31,3%, suficiente), el énfasis en la calidad del trabajo y el cumplimiento de objetivos (51% y 22,4% respectivamente), la definición de las funciones (50,4% y 25,9%), la designación de tareas de forma clara (42,8% y 35,4%) y el programa de formación de la BUC (42,8% y 37,4%). Son curiosas las notas de los grupos: A, 7; B, 6; C y D, 5).

En un nivel más bajo se encuentra la implicación de la persona que asigna el trabajo: 36,7% bastante o mucho, 30,6% suficientemente y 30,6% poco o nada. Es otro de los puntos donde existe disparidad entre los grupos (aunque las medias superan el 5): los B y los C y D se distancian en más de un punto con respecto a los A.

Con respecto a la **gestión en los últimos dos años**, el aspecto peor valorado es el de las oportunidades de promoción (media de 4,6): sólo el 9,6% considera que se ha mejorado algo o mucho, el 58,5% cree que sigue igual y un 28,6% piensa que ha empeorado algo o mucho. En este aspecto, los A puntúan con un 5, los C y D con un 4 y los B con un 4,2.

<sup>11</sup> Advertencia: se utilizan datos de porcentajes en los que hay una gradación de 5 niveles y también notas medias (cuya referencia es el 10 y el aprobado es un 5: están transformadas de una gradación del 0 al 1).

<sup>12</sup> Se han hecho tres agrupaciones: A, B y una que engloba al personal C y al personal D.

A continuación se valora la organización interna: 26,5% considera que se ha mejorado algo o mucho, el 48,3% considera que sigue igual y el 21,1% piensa que ha empeorado algo o mucho. El arco de puntuaciones va desde 4,6 de los C y D al 6 de los A.

El aspecto más valorado es el de la formación: con más de un 7 puntúan los A y con algo menos del 6 los demás grupos. El 46,1% cree que ha mejorado algo o mucho, el 40,1% que está igual y el 9,5% que ha empeorado.

También es bien valorada la **comunicación interna**: el 53,8% cree que ha mejorado, el 27,2% que sigue igual y el 15,6% que ha empeorado. Como curiosidad, es el único apartado donde los A dan una puntuación menor que el resto de los grupos, incluso por debajo de los C y D (6): son los B los que valoran mejor este apartado, con un 6,5.

Si nos fijamos en las **condiciones de trabajo**, la valoración es positiva excepto en lo que se refiere a la cuestión de la temperatura en el lugar de trabajo: todos los grupos dan un suspenso en este apartado. 42,2% en condiciones malas o muy malas y 27,9% en buenas o excelentes. Lógicamente esta cuestión depende de las bibliotecas.

Siguen como aspectos peor valorados, aunque con nota mínima de 5, el mobiliario y la seguridad física en el trabajo (ningún grupo llega al 6).

Se obtienen buenos resultados en equipo informático, equipo y material de oficina, aplicaciones informáticas (las mejor valoradas), la iluminación y la limpieza. La curva que representa las opiniones de los distintos grupos es prácticamente igual (aunque en diferentes niveles), y no puede establecerse una correlación lineal entre las calificaciones y los niveles del grupo de personal de los que responden.

Por otra parte, hay que considerar que en la mayor parte de los aspectos los que trabajan por la tarde dan una valoración significativamente más baja que los que lo hacen por la mañana o con jornada partida. La curva es prácticamente igual, pero con valores más bajos; excepto en el caso de la **comunicación interna**, donde los de la mañana dan una nota media de 6 y los de la tarde del 6,5.

Respecto a la **posibilidad de mejora en la calidad de la prestación de servicios**, el 5,5% cree que se puede mejorar poco o nada, el 19% algo, el 47,6% mucho y el 25,2% mucho más.

La encuesta de 2003 tocaba menos aspectos que la de 2004. No obstante, se observan las mismas respuestas para las cuestiones de mobiliario, instalaciones, equipos informáticos... así como en el aspecto de la formación.

Se ha mejorado en aspectos de comunicación, conocimiento de tareas y cumplimiento de objetivos.

En las posibilidades de mejora de la calidad de la prestación de servicios las respuestas son prácticamente las mismas que en 2004: 3% poco o nada, el 16% algo, el 47% mucho y el 23% mucho más (no contestó el 12%).

### **Puntos fuertes**

- Una de las estructuras más desarrolladas entre las bibliotecas universitarias españolas.
- Alto grado de estabilidad del personal de plantilla
- Perfiles profesionales de los puestos orgánicos con funciones definidas.
- Alta valoración por parte de los usuarios (y especialmente de los profesores) del personal de la Biblioteca.
- Ratio equilibrada entre puestos orgánicos y puestos base destacando unos elevados niveles administrativos en los mismos.
- Establecimiento de comisiones técnicas con participación muy activa del personal.
- Existencia de un Plan de Formación Cuatrienal del PAS, que incluye a la Biblioteca, con una buena comunicación de los mismos.

- Existencia de una Comisión de Formación de la UCM, con presencia de las centrales sindicales con representación.
- Gran utilidad de los cursos de formación obligatorios, relacionados con procesos de trabajo o herramientas informáticas.
- Existencia de un plan de comunicación.
- Existencia de encuestas internas periódicas dirigidas al personal de la Biblioteca.
- Encuesta de opinión sobre las becas-colaboración contestada mayoritariamente por los becarios.

### ***Puntos débiles***

- Multiplicidad de categorías laborales: excesiva tipología, aunque la funcionarización ha reducido este inconveniente.
- Dedicación de los becarios-colaboradores a tareas que no contribuyen a su formación y escaso cumplimiento de la tutoría.
- Mecanismos muy lentos de cobertura y sustitución de bajas temporales y prolongadas.
- Intranet poco activa.
- Ausencia de directrices específicas para el mantenimiento de reuniones periódicas del personal a nivel de biblioteca de centro.
- 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 del Plan de Formación en los concursos reduce su grado de utilidad real.
- Emisión de certificados de aptitud para los cursos de formación sin que exista evaluación del aprovechamiento del curso por parte de los asistentes.
- Demoras en la organización de los cursos del Plan de Formación.
- Retrasos en la convocatoria de oposiciones correspondientes a la Oferta de Empleo Público acordada.
- Desactualización del baremo de evaluación de méritos.
- Ausencia de una bolsa de trabajo para sustituciones establecida con criterios objetivos y públicos.
- Ausencia de un sistema de entrevistas anuales de evaluación del personal.
- Ausencia de incentivos y de estrategias de motivación definidos.

### ***Propuestas de mejora***

- Estabilización progresiva de la totalidad del personal de plantilla eventual.
- Convocatoria sistemática y periódica de las plazas pendientes de las anteriores ofertas de empleo y de las de nueva creación.
- Creación de una bolsa de trabajo para sustituciones ágil y basada en criterios objetivos, en función de los resultados obtenidos en las oposiciones por los aspirantes no aprobados.
- Modificación del baremo de evaluación de méritos para los concursos y oposiciones del personal bibliotecario.
- Mayor agilidad en el procedimiento de cobertura de plazas.
- Redefinición de las funciones de becarios-colaboradores y progresiva adaptación a las mismas.
- Avanzar hacia tres únicas categorías profesionales, equivalentes a los grupos A, B y C.
- Agilización de la gestión para posibilitar y favorecer la movilidad del personal.
- Realizar un estudio de distribución de efectivos.
- Redefinición de la Intranet.
- Ampliar los cursos de formación del Consorcio "Madroño".
- Elaboración de un nuevo plan de formación para el personal de la Biblioteca.
- Ajuste del perfil del puesto de trabajo a las destrezas, competencias y habilidades requeridas.



**3.2.**  
**INSTALACIONES**



## 3.2. INSTALACIONES

### Introducción.

La Biblioteca Complutense en los últimos años (Anexo 3.2.a. Antecedentes Históricos) ha dado un salto importante en la cantidad y la calidad de los servicios que ofrece. El impulso de la autonomía universitaria, la existencia de plantillas profesionales, la creación de servicios técnicos comunes, las fuertes inversiones en infraestructuras y equipamientos, la automatización como instrumento tecnológico de cambio o la consolidación de su posición estratégica dentro de la institución, han posibilitado, entre otros factores, la transformación de unos subconjuntos de bibliotecas parciales en un único sistema bibliotecario potente y coherente, consolidado como un servicio necesario, bien valorado por los usuarios y gestionado, dentro de los parámetros de la institución, con rigor, eficacia y profesionalidad.

La tarea se ha centrado en definir y equipar los diferentes espacios bibliotecarios basándose en las necesidades de los usuarios, en potenciar las áreas de servicios básicos, servicios de información y referencia y servicios digitales y en mejorar los actuales equipamientos, con un mobiliario confortable y con condiciones ambientales de calidad.

La integración de colecciones bibliográficas dispersas, la unificación de procesos y la racionalización de los puntos de servicio permitirá rentabilizar los recursos humanos, garantizar la accesibilidad y el uso de las colecciones y mejorar el aprovechamiento de los recursos económicos.

La construcción del nuevo edificio destinado a las Facultades de Derecho y Filología, donde se instalarán sus respectivas bibliotecas, permitirá igualmente reorganizar en sendos espacios bibliotecarios dos sistemas de gestión bibliotecaria, actualmente descentralizados y carentes de la necesaria funcionalidad, adecuándolos a estándares internacionales.

Este nuevo edificio se considera un objetivo estratégico básico de la política bibliotecaria de la UCM a corto plazo, y supondrá un modelo de referencia para futuras actuaciones encaminadas al diseño de un nuevo modelo bibliotecario más flexible y adaptable a usuarios docentes, alumnos e investigadores. Por su magnitud, con dos enormes salas de lectura con capacidad para 2.500 usuarios y más de 24.000 m<sup>2</sup> de biblioteca (aparte instalaciones y aulas), este edificio permitirá resolver las aperturas extraordinarias en época de exámenes, mediante la ampliación de horarios actuales.

El Anexo 3.2.b. muestra los resultados de las encuestas de valoración de las bibliotecas e instalaciones de la UCM.

### **a) Distribución geográfica, orgánica y funcional de las infraestructuras bibliotecarias.**

La Biblioteca de la UCM se organiza en un sistema descentralizado y coordinado desde la Dirección de la BUC y los Servicios Centrales, ubicados en el antiguo Pabellón de Gobierno de la UCM, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 198 de los actuales Estatutos.

Por la importancia de su fondo antiguo, uno de los cinco fondos más importante del país y el primero entre los específicamente académicos, dispone de una biblioteca destinada a albergarlo, la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla".

Asimismo, por la importancia de su producción académica, dispone de una Unidad Bibliográfica y Documental de Tesis Doctorales que mantiene un espacio propio de almacenamiento de sus materiales y de consulta de los mismos.

El sistema bibliotecario de la Universidad Complutense cuya definición estatutaria consagra la estructura de biblioteca de centro, se estructura organizativamente en áreas temáticas en tres ámbitos geográficos distintos: el campus universitario de Moncloa, el de Somosaguas y



los centros situados en la ciudad de Madrid. Además, cuenta con una biblioteca en el centro adscrito "Felipe II" de Aranjuez con personal de plantilla de la Biblioteca, pero con recursos e instalaciones sostenidos por el centro.

20 facultades disponen de biblioteca, al igual que 5 escuelas universitarias y 2 institutos universitarios. Existe, además, una biblioteca/centro de documentación, la Biblioteca Europea, con dos sedes: una en la Facultad de Derecho y otra en el edificio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

La distribución por área temática (área de Ciencias, área de Ciencias de la Salud, área de Ciencias Sociales, área de Humanidades) no siempre se corresponde con el ámbito geográfico de las instalaciones, como en el caso del área de Ciencias de la Salud, con dos centros ubicados fuera del campus de Moncloa o del área de Ciencias Sociales, con centros ubicados en el campus de Somosaguas y centros en Madrid.

La estructura orgánica tampoco se corresponde con edificios propios para cada facultad. Coexisten facultades con bibliotecas propias e individualizadas en el edificio de Filosofía A: Filología y Filosofía; en el edificio de Ciencias, con las facultades de Geológicas y Biológicas o en la Facultad de Medicina donde coexisten, Medicina, Enfermería y Fisioterapia y el Instituto de Investigaciones Oftalmológicas "Ramón Castroviejo".

Con las excepciones de la Biblioteca de Geografía e Historia, la de Económicas y Empresariales, el nuevo edificio de Filología y Derecho y la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla", las instalaciones bibliotecarias no son exentas o autónomas y su funcionamiento está condicionado por el propio funcionamiento de la facultad, lo que restringe enormemente su autonomía.

Persisten bibliotecas departamentales no centralizadas con fondos importantes en las facultades de Derecho, Medicina, Biológicas, Filología (en dos edificios) y Farmacia. En el caso de Filología y Derecho, las bibliotecas departamentales se irán progresivamente incorporando a las nuevas bibliotecas centralizadas de las dos facultades en el edificio de Filología y Derecho.

#### **b) Adecuación de las instalaciones y equipamiento a las diferentes tareas asociadas a los diversos servicios.**

##### **Puestos de lectura de documentos bibliográfico-documentales.**

Las bibliotecas del campus universitario de Moncloa disponen de un total de 7.110 puestos de lectura, de los que 5.677 están en las salas de lectura de las diferentes bibliotecas y 1.423 en salas de investigadores.

El campus universitario de Somosaguas dispone de 2.166 puestos de lectura, de los que 1.975 están en las salas de lectura de las diferentes bibliotecas y 191 en salas de investigadores.

Las bibliotecas del área metropolitana de Madrid disponen de un total de 373 puestos de lectura, de los que 307 están en las salas de lectura de las diferentes bibliotecas y 66 en salas de investigadores.

##### **Puestos de consulta de documentos digitales.**

El campus universitario de Moncloa dispone de un total de 194 puestos de consulta informatizados. El campus universitario de Somosaguas dispone de un total de 70 puestos de consulta informatizados. Los centros del área metropolitana de Madrid disponen de un total de 25 puestos de consulta informatizados.

Las cifras de puestos de lectura sitúan a la Biblioteca de la Complutense en una ratio de 10,2 usuarios por puesto de Lectura, casi en la media establecida por REBIUN de 10 usuarios por puesto de lectura, aunque la distribución porcentual por centros, dentro de la Complutense, presenta valores muy desiguales (Anexo 3.2.c. Usuarios por puesto de lectura).

No obstante, la incorporación de los puestos de lectura de las nuevas bibliotecas de Filología y Derecho, con 2.500 puestos adicionales, y los puestos resultantes de las ampliaciones y reformas de las bibliotecas de Educación, Ciencias de la Información, Físicas y Veterinaria, situarán a la Biblioteca por encima de la ratio REBIUN.

Sin embargo, el número de puestos de lectura informatizados es claramente insuficiente y, según se señala en el apartado correspondiente de este informe, es una de las carencias que hay que resolver con mayor urgencia.

### **Espacios/superficie destinada a la ubicación de fondos.**

En el campus universitario de Moncloa existen 97.953 metros lineales de estanterías, de los cuales 78.429 metros lineales pertenecen a estanterías de depósito y 19.524 a estanterías en libre acceso. El total de superficie destinada a usos bibliotecarios es de 38.770 m<sup>2</sup>. En el campus universitario de Somosaguas existen 19.139 metros lineales de estanterías, de los cuales 14.499 pertenecen a estanterías de depósito y 4.066 a estanterías en libre acceso. El total de superficie destinado a usos bibliotecarios es de 9.025 m<sup>2</sup>. En los centros situados en el área metropolitana de Madrid existen 7.137 metros lineales de estanterías, de los que 6.024 pertenecen a estanterías de depósito y 1.113 a estanterías en libre acceso. El total de superficie destinado a usos bibliotecarios es de 2.697 m<sup>2</sup>.

### **Espacios destinados a trabajo interno.**

En el campus universitario de Moncloa 3.082 m<sup>2</sup> están destinados a superficie de despachos y áreas de trabajo interno. En el campus universitario de Somosaguas 689 m<sup>2</sup> están destinados a superficie de despachos y áreas de trabajo interno. En los centros del área metropolitana de Madrid 514 m<sup>2</sup> están destinados a superficie de despachos y áreas de trabajo. Los Servicios Centrales disponen de 600 m<sup>2</sup> en el Pabellón de Gobierno.

La UCM tenía, en 2004, 106.602 usuarios potenciales (de los que 97.970 estudiantes y 6.262 profesores) y disponía de una superficie total de 50.807 m<sup>2</sup> en instalaciones bibliotecarias (Anexo 3.2.d. Ratio m<sup>2</sup> por centro) (Estadísticas 2004. Instalaciones). Esto significa una ratio de 0,49 m<sup>2</sup> por usuario. Si atendemos a la ratio establecida por los organismos competentes (de 1 m<sup>2</sup>/usuario) la Universidad Complutense, tendrá que hacer un considerable esfuerzo para alcanzarla: debería duplicar la superficie para el mismo número de usuarios.

Los proyectos de edificación, reforma y ampliación de las bibliotecas de Derecho, Filología, Ciencias de la Educación, Veterinaria y Ciencias de la información y la futura remodelación y ampliación de área de Biomedicina con la adición de los espacios que liberen las actuales bibliotecas de Filología y de Derecho, permitirán alcanzar esta ratio en los próximos años.

A ello contribuirá un esfuerzo conjunto de coordinación y planificación que permita mejorar la situación actual. El edificio en construcción de Filología y Derecho, por ejemplo, debido a su compleja historia y sucesivos cambios, tanto de objetivos como de planos, ha tenido una gestión dispersa e inadecuada, ya que no ha habido una planificación conjunta de espacios interiores ni de organización de la biblioteca, y ha faltado una labor de coordinación entre los Centros (usuarios), los directores de la biblioteca de centro y la Biblioteca General y los encargados de la obra. La elaboración de planes de adecuación que corrijan las disfunciones de construcción (por ejemplo, ecos o insuficiente resistencia de peso en determinadas áreas) y definan la extensión de uso real de los diferentes ámbitos bibliotecarios permitirán concretar la ganancia de espacio con la consiguiente mejora de la ratio.

Contribuirá también a corregir esta carencia el progresivo descenso de la matriculación observado en los últimos 5 años y que ha supuesto en el caso de la Complutense un total de más de 14.000 alumnos.

### **Condiciones ambientales.**

En el análisis de las condiciones ambientales se han analizado los siguiente factores: iluminación, temperatura -tanto calefacción como refrigeración/aire acondicionado- y estado de conservación de las dependencias (Anexo 3.2.b.).

La iluminación de las salas de lectura y de trabajo es, en general, satisfactoria y se ajusta a estándares. Sin embargo, se ha detectado que no alcanza los niveles adecuados en las bibliotecas de Óptica y Matemáticas, cuyas dependencias principales muestran serias deficiencias. Otras dependencias de las bibliotecas presentan carencias en este capítulo y precisan de actuaciones puntuales. (Ver informe de estado de las infraestructuras).

En cuanto a **las condiciones de temperatura**, estas son las exigibles a las instalaciones de uso público de la Universidad, de acuerdo con la normativa vigente. Sin embargo, se han detectado algunas insuficiencias significativas en las instalaciones de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas.

La principal queja detectada en las encuestas de los usuarios se centra en la regulación de temperatura, que en determinadas horas es baja o excesivamente alta. Las causas hay que buscarlas en que los edificios y las bibliotecas en ellos situadas están integrados en la red de calefacción general de la UCM y no tienen autonomía para conectarse o desconectarse en función de sus necesidades.

En el capítulo de **aire acondicionado** hay que diferenciar las instalaciones que carecen del mismo, como las bibliotecas de Físicas, Geológicas, Filología y otras dependencias de bibliotecas como depósitos, hemerotecas y mediatecas (reseñadas en el anexo correspondiente) de aquéllas cuyo funcionamiento no es el adecuado y donde las carencias detectadas se centran, al igual que con el aire acondicionado, en el mal funcionamiento, la ausencia de mantenimiento o la deficiente regulación. Este último aspecto es de especial importancia en las bibliotecas de Geológicas, Farmacia, Económicas, Psicología, Ciencias Biológicas, Geografía e Historia, Odontología, Veterinaria y Químicas (esta última pese a haber sido recientemente inaugurada su nueva sede). Otro tanto ocurre con las salas de lectura del edificio de la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla".

Un aspecto destacable por la importancia que tiene en la percepción de los usuarios es el de las **dependencias que presentan mal estado de conservación de la pintura**, cuya renovación o limpieza no está prefijada en un plan general y se acomete en función del presupuesto existente y la disponibilidad del Servicio de Obras y Mantenimiento. Este es el caso de las bibliotecas de Estadística, Farmacia, Óptica, Educación, Físicas, Matemáticas, Geografía e Historia y Veterinaria.

### **Mobiliario.**

La situación dista de ser homogénea y la variedad de mobiliario existente dificulta su reposición así como su mantenimiento. Hay que observar que la compra de un mobiliario adaptado a las necesidades bibliotecarias se ha empezado a producir cuando el mercado ha respondido a esta demanda y por eso el diseño del mobiliario para la biblioteca no siempre es el adecuado y está tanto más adaptado a las necesidades cuanto más reciente es la biblioteca, como en los casos de Geografía e Historia, Químicas o Ciencias de la Información. Los procesos de compra tampoco están suficientemente regulados en los pliegos de prescripciones técnicas, y las compras de pocas unidades se efectúan a proveedores habituales por parte de las facultades y centros. Los criterios de solidez, simplicidad o diseño ergonómico, no se aplican sistemáticamente al proceso de compra, ni se cumplen en todos los casos. En general, la función de almacenamiento de libros o la confortabilidad se percibe satisfactoriamente por los usuarios y los bibliotecarios en las encuestas e informes.

Las carencias observadas se agrupan en dos apartados, el mobiliario destinado a usuarios y aquel que se destina a usos internos.

Dentro del primer apartado, los usos fuerzan una renovación más o menos frecuente, pero destaca el mal estado de conservación de las **sillas** en las bibliotecas de las facultades de Filología, Geológicas, Óptica, Físicas, Medicina y Farmacia, que precisarían una renovación urgente.

En cuanto al estado de conservación de las **mesas**, la Biblioteca de la Facultad de Filología acusa serias deficiencias, al igual que Óptica, Bellas Artes, Geológicas o Filosofía, donde estas deficiencias son más graves al afectar a las salas de lectura. Hay que precisar que en el

caso de Filología la dotación de un mobiliario específico para la biblioteca en el nuevo edificio resolverá esta cuestión.

Por lo que respecta a los **mostradores** de las salas de préstamo, el estado de conservación es defectuoso en las bibliotecas de las facultades de Filología, Ciencias de la Educación, Geografía e Historia, Psicología y Matemáticas.

Las **inadaptaciones** que afectan a los mostradores y a sus dependencias anejas, destacan en las bibliotecas de Físicas, Geografía e Historia (en las salas de lectura) y Matemáticas.

### **Sistemas de almacenamiento de materiales bibliográfico documentales.**

El **almacenamiento de libros** ha sufrido diversos avatares y, como en el resto del mobiliario, hay instalaciones que destacan porque presentan un mal estado de conservación de sus **estanterías**. Paradójicamente, Biblioteconomía y Documentación acompaña a Estudios Empresariales, Bellas Artes, Físicas, Derecho y Medicina, cuya hemeroteca está en un local muy poco adecuado y no adaptado a la función que desempeña.

También en este apartado hay inadaptación a las necesidades, como sucede con las estanterías de la sala de lectura de la Biblioteca de La E.U. de Estudios Empresariales, la sala de lectura de revistas de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas o la docimoteca de la Biblioteca de la Facultad de Psicología.

En cuanto a las **capacidades de almacenamiento** se ha señalado el grado de saturación de algunas bibliotecas, como en el caso de Geografía e Historia, que puede verse descongestionada cuando se produzca el traslado completo y la definitiva instalación de las Bibliotecas de Filología en su nueva sede centralizada.

Los problemas de congestión por **insuficientes espacios en las instalaciones** y por escaso **espacio de almacenamiento en las estanterías** son acuciantes en Ciencias de la Educación, Ciencias Físicas, Derecho, Filología, Filosofía, Medicina, Veterinaria, Matemáticas, Farmacia, Ciencias de la Información y Políticas. Empieza también a ser un serio problema en Geografía e Historia. En Medicina la situación se agrava por el estado de las infraestructuras. La situación en Filología, como se ha dicho, debería resolverse de forma definitiva con una adecuada planificación de los espacios del nuevo edificio.

Respecto del **mobiliario destinado a usos internos** el diseño poco ergonómico es destacable en la Facultad de Filología y en las de Filosofía, Medicina y Psicología.

La altura de la **superficie de trabajo (mostradores, mesas) no es adecuada** de nuevo en Filología, Ciencias de la Información o Psicología. Tanto en el caso de Derecho, como en el de Filología, pendientes de traslado a sus respectivas nuevas sedes, la dotación de mobiliario deberá de hacerse de acuerdo con todas las especificaciones de adecuación y ergonómica, de forma que queden resueltos los problemas actuales.

Los **dispositivos de trabajo** resultan poco adecuados en las salas de lectura y préstamo de Ciencias de la Educación, Matemáticas y Derecho y en los depósitos de Filosofía y Medicina.

En cuanto al **mobiliario de trabajo** resulta incómodo para los trabajadores en Filología Medicina, Educación, depósitos de Ciencias de la Información y Matemáticas y en menor medida, en algunas dependencias de Veterinaria, Filosofía y Psicología, facultades todas ellas que también presentan un mobiliario poco adecuado para el personal por lo incómodo de los asientos no ajustables.

### **Fotocopiadoras.**

Hay que señalar, por la gran importancia que tiene para la Universidad y los usuarios de la Biblioteca, que el servicio de reprografía de la Universidad dispone por obligación contractual de fotocopiadoras de monedero o tarjeta en todas las bibliotecas y que su uso es muy elevado. Su gestión depende en exclusiva de la empresa de copistería adjudicataria del contrato de reprografía de la UCM. Los problemas para la Biblioteca se centran en la ausencia de un correcto mantenimiento, lo que es motivo de frecuentes quejas y tiene una gran incidencia en la atención de los servicios. También en determinadas bibliotecas, su ubicación dentro de

las salas ocasiona problemas de circulación interna y de ruidos, así como de higiene ambiental.

### **Rotulación y señalización.**

La claridad en la señalización es percibida como satisfactoria en un 70% de los usuarios estudiantes. En los últimos años se han emprendido varias iniciativas tendentes a homogeneizar la rotulación o a hacerla más clara. La rotulación insiste en resaltar toda la información de los servicios que la biblioteca ofrece, aunque la señalización externa resulta inadecuada. Las bibliotecas dentro de los edificios de las facultades, pese a estar señalizadas dentro del plan de rotulación general del edificio, resultan de difícil localización para usuarios ajenos al centro, aunque con excepciones como las bibliotecas de Geografía e Historia, Ciencias de la Información, Derecho o Económicas.

### **c) Adecuación de los medios tecnológicos a las diferentes tareas asociadas a los diversos servicios.**

El número de puestos informáticos es percibido por los usuarios como el aspecto más insatisfactorio: sólo satisface al 50% mientras que más de un 40% lo percibe como la mayor carencia de servicios. Es aquí donde la Biblioteca debe hacer su mayor esfuerzo.

El equipamiento informático de la Universidad alcanza cifras muy elevadas, lo que se traduce en elevados costes de reposición y actualización, e incide en la necesidad de valorar la posibilidad de realizar concursos globales de adquisición de hardware. Una primera experiencia en este sentido se llevó a cabo en el 2002 con resultados muy poco satisfactorios. La falta de agilidad en la reposición, por la reglamentación vigente en materia de contratos y las enormes dimensiones de la Universidad, constituye el principal obstáculo (Anexo 3.2.e. Dispositivos informáticos de la Biblioteca).

Los centros ubicados en el campus de Moncloa disponen de 656 ordenadores y mantienen todavía 283 terminales del tipo VT. El campus de Somosaguas dispone de 152 ordenadores y 20 terminales VT y los centros ubicados en la ciudad cuentan con 62 ordenadores.

Estas cifras reflejan la existencia de equipamientos anticuados: los terminales VT. La vida media de los equipos presenta igualmente grandes diferencias entre centros. En general, la sustitución de los equipos no se realiza en los plazos comúnmente aceptados de 4/5 años sino que se apuran hasta que el envejecimiento los hace inservibles.

El envejecimiento de los ordenadores queda reflejado en este cuadro de características de los ordenadores.

Desfasados	Pentium	87
	Pentium II	102
	Pentium III	294
Actuales	Pentium 4	231

También los usos específicos, exclusivamente centrados en la consulta, muestran la necesidad de mantener algunos dispositivos libres de otros usos que no sean la consulta exclusiva de los recursos propios.

Hay que destacar como una mejora importante tendente a la racionalización y aprovechamiento de los recursos humanos de la Biblioteca, la existencia de un total de 11 máquinas de autopréstamo con una elevada utilización.

### **Herramientas informáticas de gestión y de servicios.**

El campus de Moncloa dispone entre todos sus centros de 137 impresoras, mientras que el de Somosaguas tiene 31, en su mayoría para usos internos (sólo 9 se utilizan para usos públicos en Moncloa y 6 en Somosaguas). Los centros de Madrid disponen de 15 impresoras y

sólo 3 son de uso público. Estos datos muestran la necesidad de incorporar más impresoras para servir recursos a los usuarios.

#### **Otros equipamientos.**

En el campus de Moncloa completan los equipamientos un total de 35 escáneres y 233 dispositivos de otras características. Sin embargo, hay decir que sólo 3 escáneres y 70 dispositivos diversos se utilizan para uso público.

El campus de Somosaguas tiene 8 escáneres de los que sólo 2 son de uso público. En cuanto a otros dispositivos, como lectores de CD, existen un total de 11, de los que sólo 4 se destinan a usos públicos.

Por su parte los centros de Madrid disponen de 10 escáneres, de los que sólo 1 se destina a uso público. De los 8 dispositivos de otras características sólo 4 se destinan a usos públicos en estos centros, lo que nuevamente deja en evidencia la necesidad de ampliar estos servicios a los usuarios.

Es preciso destacar que desde el año 2005 se prestan ordenadores portátiles a los usuarios en varias bibliotecas (Químicas, Informática y Políticas), iniciándose de este modo un cambio en la orientación del uso de los dispositivos informáticos.

La **conclusión final de este apartado** es que mientras los equipamientos informáticos son suficientes y adecuados para la gestión interna, el uso público está muy limitado, especialmente en la obtención de productos tales como listados por impresora, bibliografías etc., y que la consulta de materiales no librarios resulta insatisfactoria, así como la obtención de documentos en microfilm.

En el anexo 3.2.f. (Número de usuarios por dispositivo informático) la tabla muestra en orden ascendente el número de usuarios por dispositivo informático y la enorme desigualdad existente entre bibliotecas. Esto indica una mayor presión y saturación de la consultas en aquellos centros que tienen un porcentaje mayor de usuarios, y evidencia la necesidad de dotar a estas de más dispositivos para homogenizar la ratio de consulta de los recursos en todas las bibliotecas.

#### **d) Otros aspectos destacables de los edificios.**

##### **Accesibilidad.**

La accesibilidad para los discapacitados por las barreras arquitectónicas presenta problemas en las instalaciones de Estadística, Estudios Empresariales, Escuela de Relaciones Laborales, Bellas Artes, Biológicas, Económicas y Empresariales, Geológicas, Ciencias de la Información, Matemáticas, Veterinaria, Farmacia y Geografía e Historia (sólo en la circulación interna).

En general, el acceso a los discapacitados físicos no ha formado parte sino hasta fecha reciente de la normativa exigible en la construcción de edificios o en la adecuación de las instalaciones de la Biblioteca. Por tanto, su progresiva implantación se ha ido produciendo en los últimos años, mediante adaptaciones más o menos afortunadas de las infraestructuras existentes.

##### **Protección antiincendios.**

En general las medidas de protección antiincendios son suficientes, pero exigen una revisión en profundidad para adaptarlas a los cambios y actualizaciones de normativa y para resolver las no conformidades que presentan algunas instalaciones, como las bibliotecas de Ciencias de la Información o Geológicas, con posibles riesgos. También se precisa adaptar o actualizar planes de evacuación en bibliotecas.

#### **e) Horarios.**

Los horarios de las bibliotecas de la Universidad Complutense están homologados para todos los centros. Todas las bibliotecas mantienen un horario de 12 horas de apertura interrumpida de lunes a viernes (9 a 21 horas) con variaciones de media hora en la entrada y la salida. La percepción general de los usuarios es de satisfacción. El 78% se muestra satisfecho, mientras que sólo el 14% los encuentra insatisfactorios. Por otra parte, la evolución en los dos últimos años en la mejora de los horarios es satisfactoria para más de un 60% de los usuarios (Anexo 3.2.g. Horarios).

En época de exámenes se solicita por parte de los alumnos la prolongación horaria del cierre y la apertura de las bibliotecas en sábados y festivos. Desde el año 1995, se realizan estas aperturas en varias bibliotecas, en horario de 14 horas diarias, de lunes a viernes (de 9 a 23 horas) y de 12 horas diarias en sábados. Los domingos se realizan aperturas hasta las 21 horas. El número de puestos de lectura ofertado en estos períodos, que se verifican de enero a marzo de mayo a junio y de agosto a septiembre, alcanza los 3.000.

Los alumnos, no obstante, demandan una mayor franja horaria de apertura tendente a las 24 horas y, en general, sus peticiones se orientan a conseguir más puestos de estudio que de biblioteca. Desde el año 2004, una biblioteca situada fuera de los campus, en el recinto urbano -la Escuela de Empresariales- realiza una apertura en esas fechas de 24 horas.

Los problemas de magnitud de la Universidad, un sistema de transporte deficiente entre ambos campus y la ciudad fuera de los horarios habituales y de los días lectivos y el elevado coste por la remuneración que implica a los trabajadores fuera de sus horarios habituales (además de la negociación constante con los agentes sociales debido a la estricta regulación horaria de la jornadas laborales) vienen agravando esta situación de forma progresiva.

Se añaden a todas estas circunstancias los problemas de mantenimiento de las instalaciones, como la limpieza, calefacción y el aire acondicionado, así como el mantenimiento de los sistemas informáticos en sábados y festivos. La calefacción al estar centralizada para la Universidad -y las bibliotecas ubicadas en los edificios de las facultades- obliga, en esas determinadas fechas, a su encendido para todos los edificios del campus con una elevación de costes en este capítulo, no directamente repercutida en los costes de apertura, pero sí en el capítulo de costes de la Universidad.

Sería deseable estudiar la posibilidad de sumar a la apertura durante 24 horas de la biblioteca situada en el recinto urbano al menos una biblioteca en cada uno de los campus (Moncloa y Somosaguas), lo que quizá pueda ser facilitado una vez que culminen las construcciones y adaptaciones de espacios bibliotecarios en marcha.

#### **f) Mecanismos para la detección de necesidades en recursos de información e instalaciones y su satisfacción.**

- La detección de las necesidades en relación con los **recursos de información** se realiza, básicamente, por los bibliotecarios. Suelen hacerlo los servicios de adquisiciones que están sometidos a un constante proceso de actualización profesional. La Biblioteca suele anticiparse a las demandas de los usuarios ya que el entorno del mercado de la información es muy cambiante, sobre todo en el ámbito electrónico.
- La Dirección de la Biblioteca mantiene sesiones de trabajo periódicas con el Vicerrector de Infraestructuras y Equipamientos.
- El sistema de conexión en red con un coste considerable para la Universidad en cableados y servidores, debido a la dispersión geográfica y a las especiales características de los centros de la Complutense, ha sido determinante para que todas las bibliotecas dispongan de Internet para la gestión interna del personal y para la utilización de los recursos de información por los usuarios. En la actualidad los recursos tecnológicos son los adecuados para el sistema de información de la BUC, con las carencias detectadas reseñadas en las tablas.
- Dentro de las sesiones semanales del Equipo de Gerencia se realiza el seguimiento tanto de las obras en realización como del mantenimiento de los espacios existentes.
- Las comisiones de biblioteca delegadas de las juntas de facultad analizan las necesidades de las bibliotecas y determinan hasta dónde se pueden abordar estas necesidades con el presupuesto del centro.

- Los responsables de las diferentes bibliotecas mantienen contactos constantes con las gerencias y responsables académicos de sus respectivos centros, aunque todavía es necesaria aún mayor coordinación que esté reglada normativamente.
- La Biblioteca realiza encuestas periódicas a los usuarios con un porcentaje alto de preguntas referidas a su nivel de satisfacción en relación con los equipamientos, espacios y mobiliario de las bibliotecas: 9 sobre 32 en la encuesta a los usuarios y 10 sobre 28 en la encuesta a los bibliotecarios, ambas del último año.

### **Puntos fuertes**

- Buena percepción por parte de los usuarios de la comodidad y del ambiente de estudio, aunque se demandan más puestos de lectura y más adaptados al entorno informático.
- Los Estatutos recogen en su artículo 113, relativo a los derechos de los estudiantes, que estos tendrán derecho a disponer de las instalaciones, medios instrumentales, servicios administrativos, de Biblioteca y cualesquiera otros de asistencia a la comunidad universitaria.
- Horarios adaptados a las necesidades de estudio y aperturas extraordinarias en periodos de exámenes y vacaciones.
- Servicios Centrales ubicados en el campus de Moncloa, lo que les confiere inmediatez en la asistencia y buena coordinación con las bibliotecas de centros.
- Muy buena valoración de las nuevas instalaciones de las bibliotecas y de las mejoras que se emprenden por parte de los usuarios, que reflejan su adecuación a estándares e indicadores REBIUN, así como un diseño eficaz de las instalaciones en circulación interior de libros, usuarios y personal.
- Construcción del nuevo edificio en que está previsto instalar la biblioteca centralizada de Filología y la biblioteca centralizada de Derecho. La suma de los espacios de ambas supondrá una superficie para las bibliotecas superior a los 25.000 m<sup>2</sup> y 2.500 puestos de lectura.
- Existencia en general de climatización y buenas condiciones ambientales, con las excepciones reseñadas en este capítulo.
- El mobiliario existente responde a las necesidades de los usuarios y, con las excepciones reseñadas, presenta un correcto nivel de adecuación funcional y conservación.
- El personal bibliotecario dispone de los medios adecuados desde el punto de vista informático en cuanto a herramientas ofimáticas, de gestión bibliotecaria (dispositivos de préstamo e inventario) y de red.
- La Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla", construida para albergar el valioso y numeroso fondo histórico de la Complutense es un edificio modélico, dotado de excelentes condiciones de seguridad y conservación, que se ha convertido en referencia para otras bibliotecas universitarias españolas.
- Existencia de equipos de autopréstamo en las bibliotecas con mayor número de préstamos.
- Buena apreciación de los equipamientos informáticos existentes en las bibliotecas.
- Préstamo de PC's portátiles en algunas bibliotecas.
- Buena valoración de los recursos de información disponibles en formato electrónico. Su número y cobertura se percibe como satisfactoria, adecuada a las necesidades formativas y docentes y en constante crecimiento con el objetivo de satisfacer todas las necesidades temáticas y llegar al máximo número de usuarios.
- Buena valoración de las mediatecas, cartotecas y de las aulas de informática existentes en los ámbitos de la Biblioteca.
- Aumento progresivo durante los últimos años del capítulo económico del presupuesto general destinado a la mejora de instalaciones y creación de nuevos edificios y bibliotecas -Informática, Filología y Derecho, Ciencias de la Información- e incremento de estos capítulos en las bibliotecas de centros.
- Existencia de un plan estratégico con objetivos marcados en materia de instalaciones y equipamientos. Objetivos: 1.1.b; 3.1.a; 5.1.a; 5.2.a; 5.3.a 5.3.b; 5.3.c; 6.1.a; 6.1c.

### **Puntos débiles**



- Elevado número de bibliotecas y de locales con instalaciones bibliotecarias junto con una 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.
- Servicios Centrales ubicados en locales poco adecuados e insuficientes (600 m<sup>2</sup> en el antiguo Pabellón de Gobierno de la UCM).
- Existencia de bibliotecas departamentales, no centralizadas: Filología, Derecho, Medicina, Farmacia, Biológicas, Físicas.
- Notable envejecimiento de los edificios de muchas de las bibliotecas con infraestructuras muy poco apropiadas y elevados costes de mantenimiento y medidas antiincendio poco actualizadas.
- Coexistencia de equipamientos muy desiguales y también, hasta la fecha, poca flexibilidad en la estructura organizativa (ver informe de dimensión espacial).
- Existencia de fotocopiadoras en las bibliotecas en zonas inadecuadas para su utilización. Problemas de mantenimiento de las mismas.
- Insuficiente número de puestos informáticos y envejecimiento de los equipos de las salas de lectura, e insuficiente número también de puestos adaptados a las futuras necesidades tecnológicas (red inalámbrica).
- Dificultades para los usuarios para obtener productos de información en soportes informáticos no librarios: listados por impresora, bibliografías en disquete, CD o positivaciones de microfilm, etc. y dificultades para consultar soportes no librarios: CD-ROM, microfilms, microfichas, etc.
- Barreras arquitectónicas para los discapacitados.
- Presión demográfica muy elevada en época de exámenes en todas las bibliotecas y especialmente en las que realizan la apertura extraordinaria, lo que ocasiona conflictos por la ocupación de los puestos de lectura.
- Medios de transporte deficientes fuera de época lectiva o de los horarios habituales.
- Las posibilidades de crecimiento no han sido contempladas en la mayoría de las bibliotecas y la necesidad de descongestionar los depósitos de las facultades empieza a ser acuciante, sobre todo en las bibliotecas de las áreas de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Se mantiene la ausencia de planificación 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.
- Se puede aprobar una nueva enseñanza sin prever su planeamiento bibliotecario, es decir, sus necesidades de información en cuanto a compra de libros, revistas, equipamientos, ubicación, instalaciones, etc.
- Hay bibliotecas de una misma área de conocimiento dispersas en el campus.
- La centralización de sistemas de calefacción supone costes elevados para el campus en los horarios de apertura extraordinarios. La sectorialización es insuficiente.
- La ausencia de un protocolo que normativice la necesaria colaboración y planificación sistemática entre bibliotecarios, arquitectos, servicio de obras, gerencias de los centros y equipos decanales se traduce en una metodología inadecuada en la elaboración y aprobación de proyectos de nuevas edificaciones y reformas, así como de dotación de equipamientos.
- Gestión dispersa y no siempre adecuada del proceso de construcción de los nuevos edificios destinados a bibliotecas.
- En materia legislativa que afecte a la construcción, el PERI (Plan Especial de Reforma Integral de la Universidad Complutense) coexiste con un marco normativo que fuerza el mantenimiento integral de la cohesión e invariabilidad arquitectónica de la UCM, ya que esta ha sido declarada Conjunto Histórico-Artístico.

### ***Propuestas de mejora***

- Promover un plan de contingencia de medidas urgentes para la adaptación de los ámbitos bibliotecarios existentes a los nuevos modelos de oferta educativa, que defina las implicaciones y modificaciones, a nivel arquitectónico, que deban emprenderse.

- Ejecutar el plan de mejoras para la reparación, reposición y modificación de las instalaciones y equipamientos bibliotecarios existentes, de acuerdo a las deficiencias detectadas y reflejadas en el informe del estado de las dependencias de la Biblioteca y a la normativa vigente.
- Estudiar y modificar en lo posible el sistema de calefacción, favoreciendo la sectorialización, para ahorrar costes y promover la autonomía de las instalaciones bibliotecarias, en materia de condiciones ambientales.
- Realizar las reformas de la Biblioteca de la Facultad de Educación, la Biblioteca de la Facultad de Veterinaria y la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas. Realizar la reforma de los espacios de las salas de lectura de la Facultad de Ciencias de la Información mediante la incorporación de los espacios anexos a la actual biblioteca.
- Realizar el proyecto de organización interna de los espacios destinados a bibliotecas en el nuevo edificio de Filología y Derecho, con la adecuada coordinación entre Servicios Centrales, bibliotecas de centro y facultades y representación de usuarios, con el objetivo de ponerlos en funcionamiento lo antes posible.
- Reorganización de los espacios destinados a Servicios Centrales y Dirección General de la Biblioteca buscándoles una nueva sede suficiente y adecuada, estudiando su posible ubicación en el nuevo edificio de las facultades de Filología y Derecho.
- Finalizar los procesos de centralización de las bibliotecas departamentales existentes en las respectivas bibliotecas de centro o de área.
- Elaborar un proyecto encaminado a racionalizar los espacios que afectan a servicios de bibliotecas actualmente dispersos dentro de una misma área de conocimiento
- Establecer un plan para la creación de bibliotecas de depósito que descongestione los depósitos de las actuales bibliotecas.
- Homologación definitiva de los horarios de las bibliotecas.
- Constitución de una comisión académica, con representación de los diferentes estamentos implicados (Biblioteca, académicos y alumnos, servicios centrales de gestión económica...), que redacte los protocolos de actuación que garanticen en el futuro la colaboración entre bibliotecarios, arquitectos, servicio de obras, gerencia y equipos decanales en los procesos de edificación, reforma, adaptación y equipamiento de los espacios destinados a bibliotecas.
- Iniciar un proceso de negociación con las autoridades municipales y autonómicas madrileñas para conseguir un sistema de transporte eficiente entre ambos campus y la ciudad, fuera de los horarios habituales y de los días lectivos, para atender las necesidades del horario extraordinario de apertura de las bibliotecas.
- Modificar y adecuar a la normativa de manera urgente aquellas instalaciones cuya configuración actual suponga un importante riesgo en materia de prevención de incendios, como las escaleras de caracol interiores de la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información, las salidas de emergencia de la Escuela de Enfermería o las reformas de la de Ciencias Geológicas.
- Regulación de los procesos de compra a los proveedores de material inventariable (mobiliario y hardware) mediante la elaboración de pliegos de prescripciones técnicas únicos que faciliten la homogenización, homologación y reposición de los equipamientos de la Biblioteca de la UCM.
- Redactar un plan de mantenimiento y conservación anual que fije el presupuesto y las actuaciones y protocolos de actuación exigibles en la normativa de edificación vigente para la conservación, mantenimiento y reparación de las instalaciones de la Biblioteca y de sus equipamientos y que quede incorporado al plan general de mantenimiento y conservación de la Universidad.
- Efectuar la renovación de los equipos y dispositivos informáticos de manera regulada y de acuerdo a un plan prefijado que considere aspectos tales como los plazos de garantía o sustitución fuera de estos plazos, arbitrando medidas de "leasing".



**3.3.  
FONDOS**



### 3.3. FONDOS

#### Introducción.

La Biblioteca de la UCM cuenta con la mayor colección de entre las bibliotecas universitarias españolas que incluye un riquísimo patrimonio bibliográfico. Muestra de su excelencia es el hecho de que canaliza el 9,2% de los préstamos interbibliotecarios realizados entre las bibliotecas universitarias.

A ello se une una excelente colección electrónica que incluye 20.000 títulos de publicaciones periódicas, 20.000 libros electrónicos y una amplia colección de bases de datos.

En los últimos años la UCM ha realizado un esfuerzo meritorio a fin de mejorar la ratio de adquisiciones por usuario pasando de una inversión de 30,35 € por usuario en el 2000, a 43,04 € en el 2004.

El análisis de los fondos bibliográficos se ha estructurado en cuatro grandes bloques. El primero, tras situar el estudio en el marco normativo y funcional, analiza el presupuesto destinado a las adquisiciones bibliográficas y su evolución a lo largo del quinquenio. En el segundo estudia la evolución o el ritmo de las adquisiciones, de forma global y en cada una de las áreas. El tercero está dedicado a las políticas y las prácticas que se aplican para la gestión de las colecciones y el último a la calidad, pertinencia y difusión del fondo bibliográfico.

#### a) Marco normativo y funcional.

El **marco normativo** de la Biblioteca de la UCM en lo relativo a la gestión de colecciones bibliográficas se establece en los Estatutos (art. 198.2): *"la Biblioteca está constituida por todos los fondos bibliográficos y documentales cualquiera que sea su soporte material, el lugar donde se custodien, el concepto presupuestario con el que se adquieran o su forma de adquisición"*; en el borrador del Reglamento de la Biblioteca que dedica el capítulo VII a las colecciones especificando que *"el desarrollo y gestión de las colecciones se realizará conforme a un Plan de Desarrollo y Gestión de la Colección, elaborado por la Biblioteca y revisado periódicamente"* (art. 85) y que *"todos los documentos adquiridos por la Biblioteca serán procesados e incluidos en los diferentes catálogos y sistemas de información de la Biblioteca, de acuerdo a las normas técnicas en vigor, con el objeto de promover su conocimiento y uso entre la comunidad universitaria..."* (art. 76) y en el Plan Estratégico de la Biblioteca que dedica la línea estratégica VI a Servicios y Gestión de las Colecciones.

**Funcionalmente**, la Biblioteca de la UCM se estructura a través de un sistema bibliotecario único, descentralizado en bibliotecas de centros y coordinado a través de la Dirección de la Biblioteca. La Comisión de Biblioteca de la UCM (art. 22 del borrador del Reglamento) se ocupa de *"informar y hacer propuestas sobre las directrices generales de la política bibliotecaria, que comprende –entre otras– la política general de adquisiciones, la de préstamos y otros servicios básicos, y los criterios y recomendaciones generales para la elaboración y distribución del presupuesto"*.

La Unidad de Gestión de las Colecciones de la BUC se encarga de la coordinación y el apoyo a las bibliotecas de centros en materia de gestión de las colecciones, así como de llevar a cabo los procesos de adquisición centralizados, el canje de revistas científicas y la gestión de parte de las donaciones que se reciben en la UCM.

La Subcomisión de Adquisiciones, de la Comisión Técnica de Gestión de las Colecciones, delegada de la Junta de Directores, se ocupa de recoger y estudiar las propuestas de los centros, relativas a adquisiciones bibliográficas. En cada centro existe una Comisión de Biblioteca que se ocupa de los mismos asuntos que la de la Universidad, pero en el ámbito de su competencia (art. 27 del borrador del Reglamento). En unos centros todas las adquisiciones bibliográficas son aprobadas por la Comisión de Biblioteca y en otros dicha Comisión se ocupa sólo de las directrices generales relativas a la biblioteca. Sería conveniente que en todos los centros la Comisión de Biblioteca asumiera competencias en materia de gestión de la colección ocupándose, al menos, de la política de adquisiciones.

En las bibliotecas más grandes hay un Jefe de Proceso y Gestión de la Colección que coordina el proceso técnico y la gestión de colecciones en su biblioteca. La BUC ha propuesto la creación del puesto de Jefe de Proceso e Información que asumirá estas funciones en el resto de las bibliotecas.

### **b) Presupuesto para adquisiciones bibliográficas.**

El borrador del Reglamento determina que tanto la Biblioteca de la UCM (art. 2) como las bibliotecas de centros (art. 14) *"dispondrán de un presupuesto específico"*, pero no se determina en qué cuantía ni qué parte de él debe ir destinado a adquisición de fondos bibliográficos.

La estructura de la BUC (descentralizada coordinada) supone que los centros adquieren, con su propio presupuesto, los fondos bibliográficos de su biblioteca, mientras que los Servicios Centrales de la BUC se ocupan de los recursos de información comunes a todos los usuarios y accesibles a través de la red.

No existe un porcentaje marcado del presupuesto de cada biblioteca para adquisiciones bibliográficas, como tampoco lo hay para el presupuesto correspondiente a la biblioteca respecto al presupuesto del centro. La situación va desde bibliotecas que tienen establecido el reparto del presupuesto de la Biblioteca por Junta de Facultad hasta las que ni siquiera tienen un presupuesto propio. En esta cuestión también convendría alcanzar unos mínimos comunes a todos los centros para evitar las desigualdades que ahora se producen. Tampoco se establece que deba existir un presupuesto específico para adquisición de fondos bibliográficos en caso de que se cree una nueva titulación, aunque hay que tener en cuenta que en la Complutense no es frecuente la creación de nuevas titulaciones y cuando este hecho se ha producido casi siempre se ha contado con un presupuesto específico para adquirir fondos bibliográficos, según nos han manifestado los directores de biblioteca de centro (véase **Anexo 3.3.g.**).

Los Servicios Centrales de la BUC tienen un presupuesto propio que en el curso de los últimos 5 años ha crecido notablemente. Gran parte de este presupuesto se destina a la adquisición de recursos de información electrónicos. También ha dispuesto, a lo largo del quinquenio, de alguna partida presupuestaria extraordinaria, que confiamos en que se convierta en ordinaria, para la adquisición de bibliografía básica para los alumnos (223.000 € en el año 2004) y para colaborar con los centros en el gasto en revistas.

No todos los centros tienen centralizadas todas las adquisiciones bibliográficas en su biblioteca. Existen Departamentos que adquieren tanto libros como revistas, algunos en estrecha colaboración con las bibliotecas, ya que, aunque orgánicamente el presupuesto sea de los Departamentos, son las bibliotecas las que realizan las adquisiciones y procesan los fondos, introduciéndolos en el catálogo automatizado e, incluso, hay Departamentos que aportan parte de su presupuesto para contribuir a la adquisición de revistas y bibliografía básica o especializada para las bibliotecas. La adquisición y ubicación de fondos bibliográficos en Departamentos plantea, además de un problema de gestión (forma de realizar las adquisiciones, existencia de duplicados, etc.) un problema de accesibilidad y, a veces, un desequilibrio entre la bibliografía especializada (adquirida por los Departamentos) y la básica destinada a los alumnos.

Los fondos de ayuda a la investigación son otra fuente de adquisición de material bibliográfico especializado. Las bibliotecas tramitan las facturas y procesan estos fondos, incluyéndolos en el catálogo y, en algunos casos, terminado el proyecto de investigación, revierten en las bibliotecas.

Las bibliotecas también han contado, a lo largo de estos años, con fuentes de financiación externas para adquisiciones bibliográficas procedentes de organismos oficiales y otras entidades (103.110 € en 2004). Y, en relación con el proceso de Bolonia, algunas asignaturas y grupos piloto del proceso de convergencia han destinado parte de sus presupuestos a las bibliotecas para adquisición de fondos bibliográficos.

Los títulos propios es otra posible fuente de ingresos para las bibliotecas, aunque de momento es más una posibilidad que una realidad porque sólo tenemos constancia de un centro

cuya Junta de Facultad ha aprobado que el 5% de las tasas de matrícula de los títulos propios vayan a la biblioteca para adquisición de fondos bibliográficos.

Además de por los conceptos presupuestarios anteriormente citados, la BUC ingresa un enorme volumen de fondos bibliográficos a través de canje y donaciones. El canje supone el ingreso anual de más de 5.251 títulos de publicaciones periódicas y gran cantidad de monografías (1.857 en 2004) y por donativos ingresaron, en 2004, 43.028 libros (39% de los ingresos del año) y 2.446 revistas.

### c) Evolución en el quinquenio: ritmo de adquisiciones.

#### 1. Evolución global, en la Biblioteca Complutense.

El presupuesto<sup>13</sup> se destina mayoritariamente a la adquisición de fondos bibliográficos (más del 60% del total, llegando al 76,88% en 2004, [véase **Anexo 3.3.b**]) y se ha incrementado, a lo largo del quinquenio, en una media aproximada del 3% anual, excepto en 2004 en que el crecimiento ha sido superior al 12%, debido a la suscripción de una plataforma de libros electrónicos y a la partida extraordinaria para adquisición de bibliografía básica.

Este presupuesto se reparte, casi al 50%, entre monografías (incluyendo material no librario) y revistas, observándose cómo, a lo largo del quinquenio, la inversión en revistas ha superado a la de monografías (véase **Anexo 3.3.a**).

Hay notables diferencias entre las áreas porque las bibliotecas de Ciencias tienen mayor gasto en revistas científicas que en monografías, y las de Ciencias Sociales y Humanidades, lo contrario, en una dinámica común a todas las bibliotecas universitarias. El coste de las revistas científicas es uno de los problemas más importantes en la BUC y, podríamos decir que en la propia UCM puesto que dichas revistas son adquiridas con el presupuesto de cada centro, encontrándonos con que las facultades del área de Ciencias necesitan gran parte del presupuesto de que disponen sólo para pagar las revistas científicas, con lo que la inversión en otros recursos de información, como las monografías y los manuales para los alumnos se resiente notablemente. En el área de Ciencias de la Salud la situación es similar, aunque menos agobiante y en las de Ciencias Sociales y Humanidades el mayor gasto se realiza en monografías.

La aparición de las revistas electrónicas ha supuesto un encarecimiento de la edición científica, con la necesidad de invertir un porcentaje suplementario sobre lo que se suscribe en papel para poder tener acceso a las versiones electrónicas. La BUC adquiere de forma centralizada las revistas electrónicas (directamente o a través del Consorcio Madroño). Sólo algunas bibliotecas sufragan el coste de algún título, que ya suscriben en papel y del que quieren acceso electrónico. En la **Tabla 3** se puede apreciar cómo el número de revistas electrónicas disponibles ha crecido enormemente a lo largo del quinquenio, concentrándose su adquisición en la Unidad de Gestión de las Colecciones. Esto ha liberado a los centros de un gasto pero no ha aliviado el problema de fondo, que es el coste de las revistas científicas en general.

El encarecimiento de las revistas ha obligado a disminuir el número de suscripciones en curso, sobre todo a las bibliotecas de Ciencias, como medio de contener el gasto, cosa que no siempre se ha conseguido. Entre los años 2001 y 2004 se llevaron a cabo dos procesos de eliminación de suscripciones duplicadas, con el fin de conseguir colecciones más coherentes, poder suscribir nuevos títulos y contener el gasto en revistas. Se eliminaron unas 150 suscripciones, con un ahorro de unos 50.000 €, lo que permitió contener algo el gasto e incluso que éste descendiera en el año 2003. Con la consolidación de las revistas electrónicas y la accesibilidad que permiten, vemos posible continuar con el proceso de eliminación de suscripciones duplicadas entre bibliotecas, pues uno de los mayores obstáculos para esta eliminación era el rechazo de los usuarios a dejar de tener las revistas en su centro y tener que desplazarse a otro, o esperar a que les enviaran los artículos por correo.

El incremento del 14% experimentado en el presupuesto de revistas en el 2004, con respecto al 2003, se debe a la mayor inversión en revistas electrónicas. La colección de revistas en

<sup>13</sup> Se entiende sin contar los costes de personal.



papel sigue descendiendo, como se puede apreciar en la **Tabla 3**, por los motivos arriba expuestos. Nos encontramos en un período de transición entre el papel y lo electrónico en que todavía nos queda mucho por hacer.

El porcentaje de gasto en monografías ha ido disminuyendo año tras año, mientras aumentaba el de gasto en revistas. El aumento en el gasto en recursos electrónicos no ha supuesto un decrecimiento de las adquisiciones de monografías puesto que la información electrónica se adquiere con presupuesto de los Servicios Centrales de la BUC mientras que las monografías son adquiridas por los centros.

A pesar de que la UCM está por encima de REBIUN en cuanto a gasto en monografías sobre el total, el número de monografías ingresadas al año, por usuario, sigue siendo menor que lo recomendado por REBIUN<sup>14</sup> (véase **Anexo 3.3.c.**). Esto se debe a varias razones: estancamiento de los presupuestos, aumento del coste de las revistas, otros costes (ordenadores, infraestructura...) y también a que la UCM tiene el mayor número de usuarios de todas las universidades de España<sup>15</sup>, lo que supone que, aunque la cantidad de dinero que se destina a la adquisición de monografías sea mayor que la de otras universidades, el gasto por usuario es menor.

La UCM tiene un fondo bibliográfico de más de dos millones y medio de volúmenes, con una extraordinaria riqueza en fondo histórico y en bibliografía especializada, como manifiesta el hecho de que seamos uno de los principales proveedores de préstamo interbibliotecario, siendo mayor el número de documentos que servimos que el de los que solicitamos, pero seguimos siendo deficitarios en el número de ejemplares de los títulos más prestados.

Este déficit queda patente en el gran número de préstamos que se concentran en unos pocos títulos y en las reclamaciones de los alumnos, manifestadas claramente a través de las encuestas de los últimos años en las que la sugerencia/queja más repetida es la petición de adquisición de más ejemplares. Por lo tanto tendremos que hacer un esfuerzo en este sentido, consolidando y aumentando en el presupuesto de la BUC la partida presupuestaria destinada a bibliografía básica y concienciando a los centros de la necesidad de invertir más presupuesto en la bibliografía recomendada.

La inversión en bases de datos e información electrónica casi se ha duplicado a lo largo del quinquenio (98,82% de crecimiento en 2004 con respecto a 2000) como consecuencia lógica de la evolución del mercado de la información y la apuesta de la BUC en este sentido, asumiendo la adquisición centralizada de estos recursos para asegurar su continuidad y garantizar el acceso a todos los usuarios, en las mejores condiciones de contratación y pago. El leve retroceso en el presupuesto destinado a estos recursos en 2004 no se debe a la disminución en su número, sino a su evaluación, que nos ha llevado a suprimir o sustituir algunas bases de datos, y a las mejores condiciones económicas obtenidas para algunas suscripciones a través del Consorcio. La UCM está creando la Biblioteca Digital Complutense no solamente con la suscripción de recursos de información digitales sino también con la conversión de nuestra producción científica a formato digital (tesis, revistas editadas por la UCM, patrimonio bibliográfico...).

A estos gastos hay que añadir los destinados a la conservación y restauración del fondo bibliográfico, con una evolución notable a lo largo de los cinco años. Al ser la UCM una de las universidades con mayor patrimonio bibliográfico de España, es muy importante la inversión en restauración y conservación del fondo histórico, especialmente desde que este fondo se ha centralizado en la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla para garantizar las mejores condiciones de conservación y difusión.

El gasto en adquisiciones bibliográficas por usuario se ha ido incrementando en un porcentaje superior al 7,73%, en el peor de los casos, elevándose en el 2004 en torno al 10,27% con respecto al año anterior. Se ha pasado de una inversión de 30,35 € por usuario, en el 2000, a 43,04 € en el 2004, pero, a pesar de esta mejoría, si nos comparamos con los indicadores de REBIUN<sup>16</sup> (véase **Anexo 3.3.c.**), la UCM se mantiene por debajo de la media REBIUN, en general, excepto en el número de monografías sobre el total y en la inversión en recursos

<sup>14</sup> Rebiun. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas (1999).

<sup>15</sup> Excepto la UNED.

<sup>16</sup> Entre 2000 y 2003.

electrónicos (aunque este indicador, a pesar de aumentar todos los años, ha bajado respecto a REBIUN en 2003). En el año 2004 mejora el incremento de monografías por usuario (1,03) sin contar los libros electrónicos (si los incluimos la media sería 1,2), el número de revistas en papel por investigador se recupera hasta 1,02 (sin llegar al 1,3 del 2000). Si añadimos las revistas electrónicas el número de revistas por investigador, en 2004 pasaría a 2,4. Esta mejora no se debe, en general, a una mayor inversión por parte de los centros en sus bibliotecas, como se verá más adelante, sino a la participación de los Servicios Centrales de la BUC en la adquisición de recursos de información en red y en la adquisición de bibliografía básica. También hay que tener en cuenta la disminución en el número de alumnos que se está produciendo a lo largo del quinquenio.

## 2. Evolución por áreas.

Se han tenido en cuenta los datos referidos a los centros según las cuatro áreas de conocimiento existentes: Ciencias, Ciencias de la Salud, Humanidades y Ciencias Sociales<sup>17</sup> y el presupuesto invertido por cada uno de los centros en sus bibliotecas<sup>18</sup>.

Aunque el presupuesto invertido en adquisiciones bibliográficas entre 2000 y 2004 (véase **Anexo 3.3.d.**) ha experimentado una evolución positiva en su conjunto, existen diferencias notables entre las áreas, de manera que el área de Ciencias ha visto disminuir el gasto en sus bibliotecas, a lo largo de este quinquenio (-8.43%), lo mismo que el área de Humanidades (-5,02%), mientras que Ciencias de la Salud ha mantenido el mismo gasto (0,40%) y Ciencias Sociales lo ha incrementado notablemente (26,78%).

De los libros ingresados a lo largo del quinquenio (véase **Anexo 3.3.e.**), el 22% corresponde a Ciencias y Ciencias de la Salud y el 78% restante a Ciencias Sociales y Humanidades. Esta diferencia porcentual se mantiene en cuanto al total de libros existentes en el 2004 (23% y 77%, respectivamente), siendo Ciencias la que tiene un menor porcentaje (8,12%), aunque ha sido el área que mayor crecimiento ha tenido en el período (un 26,2%), debido, en gran parte, al fuerte incremento de la Biblioteca de Informática (276,6%) por el traslado a un nuevo edificio en el año 2003.

El 80% de los libros ingresados por compra corresponden a Ciencias Sociales y Humanidades mientras que Ciencias y Ciencias de la Salud compran el 20% restante (véase **Anexo 3.3.f.**).

Como ya se ha dicho, se ha producido un descenso generalizado del número de publicaciones periódicas impresas suscritas, acusado particularmente en el área de Ciencias de la Salud mientras que la de Ciencias Sociales ha mantenido el número de suscripciones. Este descenso se ha debido, fundamentalmente, a la subida de precios de las revistas impresas (que ha obligado a cancelar varias suscripciones) y al proceso de eliminación de suscripciones duplicadas. Hay que resaltar que el descenso en el número de suscripciones en papel se ha compensado, en los últimos años, con la suscripción de revistas electrónicas, en sustitución de las suscripciones impresas<sup>19</sup>, como complemento a las mismas o de títulos que no suscritos previamente.

El gasto en monografías por usuario apenas ha evolucionado a lo largo del quinquenio en las áreas de Ciencias, Ciencias de la Salud y Humanidades (incluso se puede hablar de un cierto decrecimiento) mientras que Ciencias Sociales ha experimentado un crecimiento progresivo (en consonancia con su evolución presupuestaria). Hay que resaltar la baja inversión en adquisiciones bibliográficas por usuario del área de Ciencias de la Salud (6,1€). También se observan importantes diferencias entre las áreas en cuanto al gasto en libros por usuario sobre el total del gasto: oscila entre un 25% en Ciencias y un 68,7% en Humanidades.

<sup>17</sup> Se excluyen los Servicios Centrales de la BUC, la Biblioteca Histórica, el D.A.P. y el CES Felipe II.

<sup>18</sup> En el apartado 3.1. se incluye tanto el presupuesto invertido por los centros en sus bibliotecas como el de los Servicios Centrales de la BUC.

<sup>19</sup> Es el caso de las Bibliotecas de Medicina y Ciencias Económicas que sustituyeron parte de sus suscripciones impresas por las versiones electrónicas contenidas en Adonis y ABI, respectivamente.

El gasto en publicaciones periódicas por usuario ha crecido en todas las áreas a lo largo del quinquenio, en mayor medida en el área de Ciencias Sociales. El área de Ciencias es la que más invierte en revistas por cada usuario (49,8 €) y la de Humanidades la que menos (7,7 €).

En la siguiente tabla se resume el gasto en adquisiciones por usuario y el porcentaje por tipo de fondos:

2000-2004	Gasto total/usuario	% Gasto Monogr./ usuario	% Gasto p.p. / usuario
Ciencias	68,3 €	25,0%	72,9%
CC. Salud	18,3 €	33,4%	62,6%
Humanidades	29,9 €	68,7%	25,6%
Sociales	25,0 €	45,9%	42,3%

Las áreas de Ciencias y Ciencias de la Salud requieren una importante inversión en revistas, lo cual explica los porcentajes de gasto arriba mencionados. A ello hay que añadir que el precio medio de las monografías y de las publicaciones periódicas es más elevado en Ciencias y Ciencias de la Salud.

	Coste medio monografías	Coste medio p. periódica
Ciencias	34,2 €	1.112 €
CC. Salud	41,8 €	681 €
Humanidades	29,4 €	206 €
Sociales	28,0 €	195 €

Podemos concluir que, aparte de las diferencias existentes entre las áreas en función del tipo de materiales bibliográficos utilizados y su coste, la inversión en recursos bibliográficos no ha crecido demasiado en las bibliotecas a lo largo del quinquenio, más bien ha decrecido, excepto en el área de Ciencias Sociales. No se habría podido asumir el coste de los recursos electrónicos en red sin el presupuesto de los Servicios Centrales de la BUC.

#### **d) Políticas y prácticas de selección y adquisición de recursos bibliográficos.**

Las adquisiciones bibliográficas en la UCM se tramitan en dos niveles, en correspondencia con su estructura descentralizada: las adquisiciones de los centros son tramitadas en su mayor parte directamente por sus bibliotecas, si bien los departamentos también realizan algunas; y las adquisiciones generales, realizadas por la Unidad de Gestión de las Colecciones. En función del nivel, las políticas y prácticas presentan características diferentes.

En un primer nivel, las prácticas de selección y adquisición de recursos bibliográficos en los centros no son uniformes: por un lado, están en relación con las necesidades particulares del profesorado y de los alumnos de cada uno de ellos; por otro, se observan diferencias en el estado de consolidación de políticas estables.

Existe en los centros un conjunto de criterios comunes de selección para la compra de bibliografía, que asegura la adecuación a los programas docentes y a las líneas de investigación: publicaciones recomendadas por el personal docente, índice de préstamos y sugerencias de alumnos. Otras prácticas no se han generalizado, como la selección de publicaciones periódicas y de otros tipos en comisiones de biblioteca.

Como sistema general para asegurar la adecuación de las adquisiciones a los planes de estudio, se ha establecido el principio de incorporar al catálogo automatizado las bibliografías recomendadas por los profesores para cada una de las asignaturas impartidas, a través de un módulo específico del sistema de gestión bibliotecaria, que garantiza y difunde, de esta manera, su existencia en la biblioteca. A la vez, ello promueve la aportación de tales bibliografías por el personal docente, permitiendo conocer la ausencia de publicaciones del fondo y facilitando así la adquisición. No siempre se consigue que los profesores envíen sus bibliogra-

fías a las bibliotecas por lo que próximamente entrará en funcionamiento un formulario web para facilitarles esta tarea.

Adicionalmente, la BUC ha comenzado a incluir una partida presupuestaria especial, destinada a la adquisición de bibliografía básica y que se distribuye a las bibliotecas de centro. Su objetivo es contribuir a la adquisición y mantenimiento de fondos adecuados a los programas docentes explícitamente solicitados por el profesorado para las asignaturas impartidas (también se recogen en las bibliografías recomendadas), con la premisa de la actualización y renovación continuas. Asimismo, para asegurar la óptima relación entre el coste y la calidad, se ha establecido una política de selección de proveedores que facilita, junto a un suministro ágil, la recepción de servicios de valor añadido que reducen los costes de las tareas de adquisición, así como el tiempo entre la demanda y la disponibilidad de las publicaciones, y mejoran la calidad del producto final.

Una cantidad importante de adquisiciones se reciben a través de donaciones, que se incorporan a las colecciones en función de las necesidades y posibilidades de cada biblioteca. También se realizan en los centros acciones encaminadas a mantener en buen estado de conservación los fondos y a expurgar (trasladar a depósito o extraer de la biblioteca) recursos en mal estado o que han perdido utilidad prioritaria; si bien no existe una política establecida, general y común.

En el segundo nivel, la Unidad de Gestión de las Colecciones tramita diversas adquisiciones bibliográficas de interés general para toda la Universidad y para las diferentes áreas de conocimiento, bien directamente, empleando presupuesto de los Servicios Centrales de la Biblioteca, bien como intermediario de los centros.

Primeramente, se mantiene y desarrolla una colección de publicaciones electrónicas procedente de la centralización de la gestión de las adquisiciones que realizaban las bibliotecas de los centros, por lo que se adecua a las líneas docentes e investigadoras de la Universidad. La adquisición de una parte de la colección se realiza a través de concurso, mientras otra parte, directamente con los proveedores o con agencias de distribución. La adquisición a través de concurso lleva aparejado el establecimiento de requisitos mínimos y criterios objetivos de adjudicación de las ofertas, mediante el pliego de prescripciones técnicas y la tabla de criterios asociada a él.

La selección de las publicaciones, así como de las plataformas de acceso y proveedores se realiza siguiendo criterios objetivos desarrollados y acordados por la Subcomisión de Adquisiciones, para asegurar una óptima relación entre el coste y la calidad. Las nuevas adquisiciones persiguen completar la oferta de información especializada en función de las propuestas de los centros, por lo que se garantiza su adecuación a las líneas de investigación y docencia. A la vez, se tiene en cuenta la premisa de equilibrar el conjunto de publicaciones pertinentes a las diferentes áreas de conocimiento, de manera que no existan desigualdades significativas entre ellas, y siempre de acuerdo con la demanda y la disponibilidad en el mercado.

Asimismo, se siguen políticas para garantizar el acceso a la información bibliográfica especializada y a los contenidos científicos y académicos, basadas en la inversión estable, el equilibrio relativo entre las áreas de conocimiento y la evaluación cuantitativa y cualitativa de uso de los recursos, de los proveedores y sus servicios y de los costes. Igualmente se siguen políticas específicas de cancelación.

En segundo lugar, la adquisición o suscripción de la mayor parte de las publicaciones periódicas extranjeras impresas (junto con algunas electrónicas) se gestiona coordinadamente entre la Unidad de Gestión de las Colecciones, los centros y sus bibliotecas, y el Servicio de Contratación, a través de agencias de suscripciones que se presentan a los correspondientes concursos. Para ello, se emplean políticas que sostienen esta estructura del proceso, destinadas a unificar y homogeneizar la gestión, practicar un control más eficaz sobre las incidencias habituales, racionalizar los costes, ejerciendo un control presupuestario mayor, obtener servicios de valor añadido y disponer de un contrato firmado por la empresa adjudicataria.

Por otra parte, se realizan prácticas tendentes a la eficacia de la colección, aplicando criterios referentes a la eliminación de duplicación innecesaria. En ello intervienen los criterios bibliotecnológicos de eliminación de duplicados, definidos por la Subcomisión de Adquisiciones.

Como control adicional del índice de satisfacción de las propias bibliotecas acerca de estas políticas y prácticas, se ha llevado a cabo una encuesta referente al suministro en los años 2002 y 2003 (<http://alfama.sim.ucm.es/buc/documentos/SerCentrales/Informe-concursos-revistas-2002-2003.pdf>), con la conclusión general de un índice de satisfacción de un 6,74 sobre 10. Adicionalmente, se aplicaron en 2004 las medidas necesarias para realizar las propuestas de mejora señaladas en la encuesta, elaborando un procedimiento general del concurso de publicaciones periódicas, acordado entre todas las partes implicadas en su gestión.

En tercer lugar, se lleva a cabo la gestión de canje o intercambio de publicaciones académicas y científicas, distribuyendo las editadas por el Servicio de Publicaciones de la UCM y recibiendo a cambio las de otras instituciones nacionales y extranjeras. Se aplican políticas orientadas al ahorro de costes económicos y en cargas de trabajo, mediante una gestión unificada. También se gestionan donaciones regulares de publicaciones recibidas y enviadas.

Por otro lado, la UCM es miembro del Consorcio de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid para la Cooperación Bibliotecaria y la BUC participa en sus órganos de decisión y en el grupo de trabajo de gestión de colecciones, para la adquisición cooperativa de publicaciones electrónicas, siguiendo las políticas generales de aquél.

La Unidad de Gestión de las Colecciones lleva a cabo la coordinación, el desarrollo y la propuesta de políticas y prácticas tendentes a homogeneizar y mejorar la calidad de los procesos de adquisiciones y gestión de colecciones, si bien teniendo en consideración que la complejidad de la estructura de la UCM implica plazos de tiempo mayores para la consecución de acuerdos y la implantación de aquéllas.

Así, la Unidad de Gestión de las Colecciones, actúa como intermediaria para la negociación con los agentes del mercado de la distribución del libro y de publicaciones periódicas y electrónicas, mediante políticas que faciliten el establecimiento de acuerdos globales, y cuyo objetivo prioritario es la mejora en la eficacia del proceso de adquisiciones y la implantación de sistemas de eficiencia y calidad, reduciendo progresivamente los costes de adquisición y de los procesos técnico y físico, mediante la obtención de servicios de valor añadido. Estos servicios tienen como objetivo adicional la reducción del tiempo transcurrido entre la demanda de las publicaciones y su disponibilidad para el usuario, pues sustituyen procesos o partes de ellos que, de otra manera, se ven obligadas a realizar las bibliotecas. Este programa se encuentra en fase de desarrollo, junto con un proceso complementario de evaluación y posible homologación futura de proveedores.

Por último, la BUC integra automatizadamente todas las tareas de adquisiciones a través del módulo correspondiente del sistema de gestión bibliotecaria, aplicando principios de gestión homogénea e integrada, control presupuestario, reducción de costes y coordinación de criterios. En este sentido, se ha iniciado un análisis de la influencia del módulo en las tareas de adquisiciones, que se deberá explicitar en una propuesta de reorganización del proceso conjunto de adquisiciones y proceso técnico.

De algunas tareas realizadas para la gestión de los recursos bibliográficos, tanto de los que tramitan las bibliotecas de centros, como de los adquiridos por los Servicios Centrales, existen, en una cantidad importante, procedimientos y manuales internos; si bien se hallan dispersos, sin concretarse aún en un procedimiento general de adquisiciones.

#### e) Calidad y adecuación de los fondos bibliográficos.

En función del aumento del gasto presupuestario el porcentaje de incremento de los fondos por áreas y tipo documental en estos cinco años es el que sigue:

	Libros	Material no librario	Revistas papel
<b>Humanidades</b>	16,3%	35%	12%
<b>CC. Sociales</b>	11,8%	148,3%	7,4%
<b>Ciencias</b>	18,6%	275,5%	-4,1%
<b>CC. Salud</b>	6,3%	59,7%	8,5%

En estos datos se aprecia que el área de Ciencias ha sido la que ha experimentado un mayor aumento de su fondo bibliográfico, en libros y material no librario, debido a la creación de la Facultad de Informática, cuya biblioteca ha experimentado, en los últimos 5 años, un aumento inusual de su colección.

En el último trimestre del año 2004, el área de Humanidades (incluyendo la Biblioteca Histórica), contaba con el 40,8% del total de ejemplares, Ciencias Sociales (incluyendo la Biblioteca de Trabajo de Servicios Centrales y la Biblioteca del CES Felipe II), con el 36,6%, Ciencias, con el 7,9% y Ciencias de la Salud, con el 14,7%. Teniendo en cuenta que el número total de ejemplares era de 2.629.363, podemos considerar que el volumen de fondos bibliográficos es considerable, aunque se aprecia que las áreas de Humanidades y Ciencias Sociales poseen el 77,4% del total del fondo de la Biblioteca universitaria. Esta evidente desigualdad se deriva de la propia idiosincrasia de los estudios de las áreas de Ciencias y Ciencias de la Salud, cuyos fondos contienen una información más perecedera, por lo que estudiantes, docentes e investigadores se nutren en mayor medida de artículos de publicaciones periódicas (en todos sus formatos).

Dado este volumen de ejemplares y el número de usuarios por cada una de estas áreas, obtenemos que, en 2004, el área de Humanidades posee 23,9 ejemplares por usuario potencial; Ciencias Sociales, 11,2; Ciencias, 8,2, y Ciencias de la Salud, 12,3.

Para evaluar la calidad y adecuación de los fondos, hemos acudido a las encuestas realizadas a los usuarios (véase **Anexo 3.3.h.**), de las cuales se deduce una valoración general muy positiva, pues un 82% del personal docente y un 76,9% de los alumnos se consideran entre satisfechos y muy satisfechos con la adecuación de los fondos, y un 88,9% y un 77,8%, respectivamente, entre satisfechos y muy satisfechos en lo que atañe a su actualización. En lo que se refiere a las áreas de Ciencias y Ciencias de la Salud, cuyo volumen de fondos es considerablemente inferior, encontramos que entre el 71 y el 80% de los usuarios de las bibliotecas de estas áreas se muestran entre satisfechos y muy satisfechos con la adecuación y la actualización de sus fondos. No obstante, los alumnos insisten en que deberían adquirirse más ejemplares de los títulos que les interesan, así como ediciones más actualizadas.

En todo caso, atendiendo a las sugerencias de los usuarios, se puede considerar que sería necesario adquirir un mayor número de ejemplares de la bibliografía básica recomendada, así como establecer un compromiso con los departamentos para garantizar el acceso, y, por lo tanto, el uso de los fondos allí depositados en las mismas condiciones que los que se encuentran en las bibliotecas.

#### **f) Colección impresa / colección electrónica.**

En este momento, la Biblioteca de la UCM cuenta con 44.302 títulos de recursos electrónicos. Debido a su larga historia y al gran tamaño de su colección impresa, los recursos electrónicos representan solamente un 3,8% del total de los fondos. No obstante, su volumen se ha duplicado durante el año 2004 y el ritmo de crecimiento sigue siendo muy rápido.

Este incremento se observa claramente en lo que respecta a las publicaciones periódicas electrónicas, puesto que no sólo su número ha superado ya al de publicaciones periódicas impresas, sino que el ritmo de crecimiento de unas y otras se ha invertido, de manera que mientras que el de las publicaciones electrónicas ha ido aumentando, el de impresas ha ido disminuyendo. En todo caso, hay que tener en cuenta que se produce un solapamiento de títulos en ambos soportes, lo cual significa que parte de las 18.630 revistas electrónicas se encuentran entre las 13.555 impresas.

No obstante, a pesar de la importancia que está cobrando la colección de recursos electrónicos, la satisfacción de los usuarios no es tan alta como cabría esperar, en especial en lo que respecta a la facilidad del acceso a dichos recursos: el 76,2% del personal docente se muestra entre satisfecho y muy satisfecho a este respecto, pero entre los alumnos, sólo lo hace el 58,5%. Asimismo, algunos de los alumnos creen que aunque las revistas sean importantes, su alto precio implica un menor gasto en libros, a los que consideran más útiles para sus estudios, mientras que los docentes piden la adquisición de más revistas electrónicas y una mayor facilidad de acceso a ellas (véase **Anexo 3.3.i.**).

### g) Uso de la colección.

El número de préstamos por usuario ha experimentado un descenso desde el año 2000 hasta el 2002, aunque, a partir de aquí se observa un pequeño pero progresivo aumento. En todo caso, exceptuando el año 2004 (para el cual no poseemos datos correspondientes a REBI-UN), el porcentaje de préstamos por usuario que muestra la BUC es siempre mayor que el de REBIUN.

El uso de la colección se ha mantenido más o menos estable en los dos últimos años (ha experimentado un pequeño aumento en las áreas de Humanidades y de Ciencias de la Salud y se mantiene prácticamente igual en las de Ciencias Sociales y Ciencias). No obstante, el promedio de préstamos ha sufrido un descenso generalizado, aunque no excesivamente notable (el que más llama la atención es el correspondiente a los ejemplares de la Unidad de Tesis Doctorales, posiblemente debido al aumento del número de tesis accesibles en versión electrónica).

No obstante, el volumen de la colección que se utiliza es relativamente pequeño, puesto que sólo el 39,9% de los ejemplares se han prestado al menos una vez, el 19,9%, al menos tres veces y el 13,6%, al menos cinco veces (véase **Anexo 3.3.j.**).

En cuanto al uso de la colección en función de los distintos tipos de usuarios (si atendemos al número de préstamos por usuario potencial), el colectivo de usuarios que más la utiliza es el de investigadores (22,1 préstamos por usuario en 2004), seguido por el de profesores (18,9 préstamos por usuario) y en último lugar el de alumnos (incluidos los alumnos de Centros Adscritos) y el de personal de Administración y Servicios, con 8,3 préstamos por usuario. El relativamente bajo número de préstamos por usuario profesor puede deberse a que muchos de los ejemplares que utilizan se encuentran en los departamentos y las operaciones de préstamo no están controladas por la biblioteca.

En función de su ubicación, las colecciones que más se usan son las que están en libre acceso, entre las cuales se encuentran las de manuales y bibliografía básica. Por otro lado, se puede observar un alto grado de uso (en algunos casos, mayor que el del resto de las colecciones) de los materiales especiales (fundamentalmente material audiovisual) y de obras literarias, hasta el punto de que los usuarios demandan con asiduidad que en todas las bibliotecas se adquieran materiales audiovisuales y literarios, aunque no se correspondan con las materias de sus titulaciones.

El estudio por parte de los centros del uso de los ejemplares dentro de la biblioteca sólo para fines de consulta es todavía incipiente: en la mayoría de los casos, sólo se registra el uso de los ejemplares en depósito, ya que se contabilizan las papeletas que el usuario debe rellenar para solicitar el documento en cuestión. En el caso de las revistas, también en la mayoría de los casos, el análisis de su uso depende de la buena voluntad del usuario, al que se le pide que rellene una papeleta o haga una marca en una casilla cuando consulta el número de una revista o lo solicita para fotocopiarlo.

De todos estos datos se puede concluir lo siguiente:

- El uso de la colección (atendiendo al número de préstamos por usuario) es bueno, si lo comparamos con los datos de REBIUN.
- El uso de la colección es mayor en bibliotecas pequeñas, mientras que las bibliotecas grandes tienen mucho más fondo que no se utiliza. Asimismo, las colecciones de las bibliotecas descentralizadas se utilizan menos, puesto que contienen un considerable número de ejemplares ubicados en los departamentos y prácticamente inaccesibles a los usuarios no pertenecientes al departamento en cuestión.
- Aunque el uso de la colección se ha mantenido más o menos estable, el promedio de préstamos por ejemplar ha ido descendiendo, lo cual puede responder a que hay un mayor número de ejemplares que cumple las expectativas de los usuarios y a la mayor cantidad de recursos accesibles en formato electrónico.
- Los materiales especiales atraen en un alto grado a los usuarios.
- La extracción de datos del uso interno de la colección de monografías y de revistas es escasa. Éste es un problema importante y puede considerarse como un punto débil. A este respecto, por lo que atañe a las monografías, se intentará fomentar que las bibliotecas realicen un recuento automatizado, permitido por el sistema actual de gestión, de los

ejemplares que se consultan en sus salas, antes de ser colocados de nuevo en las estanterías. En lo que se refiere a las publicaciones periódicas, se podrá paliar en gran medida gracias al aumento del uso de revistas en formato electrónico, del cual, hasta ahora, se extraían datos de accesos a través de la web de la biblioteca. No obstante, a partir de ahora, se intentará obtener datos más fiables a través de los informes suministrados por los proveedores de los accesos electrónicos.

#### **h) Difusión de la colección.**

Por lo que atañe a la difusión, además de mediante el propio catálogo en línea de la biblioteca, se realiza fundamentalmente a través de los siguientes instrumentos: boletines de nuevas adquisiciones, cuyo número y periodicidad ha ido aumentando progresivamente desde el año 2001, en el que se extraían 4 boletines al año con periodicidad trimestral, hasta el año 2004, en el que se extraen 12, con periodicidad mensual; boletines de sumarios, incluidos en bases de datos como COMPLUDOC, ENFISPO o PSYKE, elaboradas por la BUC. El número de bibliotecas que extrae boletines de sumarios ha aumentado desde 13, con un número total de 132 boletines en el año 2001, hasta 22, con un total de 612 boletines en el año 2004; boletines de materiales especiales, cuya periodicidad ha aumentado de uno a cuatro al año; guías de bibliotecas, cuyo número ha pasado de 21, elaboradas por 12 bibliotecas, a 61, elaboradas por 23 bibliotecas; catálogos especiales, entre los que podemos contar los subcatálogos de Fondo Histórico, Biblioteca Digital Dioscórides, Tesis de la UCM, Tesis digitales de la UCM, Recursos electrónicos, Revistas electrónicas y Biblioteca Europea, pensados para facilitar el acceso a fondos especiales; exposiciones bibliográficas, cuyo número se ha duplicado entre los años 2001 y 2004, realizadas, fundamentalmente por las bibliotecas de Bellas Artes, Filología, Ciencias Económicas y Empresariales y por la Biblioteca Histórica, que, además está llevando a cabo la labor de difusión del fondo bibliográfico histórico, a través de la Biblioteca Digital Dioscórides; proyectos de digitalización de tesis de la UCM y revistas editadas por la UCM, que permiten el acceso electrónico gratuito al texto completo de dichos documentos; la propia página web, en la que se anuncia la adquisición de nuevos recursos, se realizan exposiciones virtuales, etc.

Hay que destacar el esfuerzo que están realizando las bibliotecas de la UCM, por medio de la catalogación retrospectiva, para conseguir que cada vez un mayor número de documentos se encuentren en el catálogo en línea, con el fin de facilitar su conocimiento y utilización. Éste es un objetivo prioritario y, aunque los datos son más bajos que los de REBIUN, 74% frente al 85% (quizás porque ya se partía de un volumen considerable de fondos automatizados), el progreso es significativo, el 77% en 2004, teniendo en cuenta que una buena parte de los documentos sin automatizar pertenecen al fondo histórico, cuya catalogación presenta una gran dificultad.

En este punto, la carencia más notable es la de un sistema de difusión selectiva de la información asociado al catálogo Cisne, que, en este momento, sólo existe en el caso de la base de datos de sumarios, de las bases de datos comerciales y de las revistas electrónicas. En un futuro a corto plazo, se intentará eliminar esta carencia por medio de la puesta en marcha de un módulo del sistema automatizado de gestión que permitirá establecer un servicio de alertas bibliográficas a través del OPAC, de manera que el usuario pueda recibir automáticamente noticias de las novedades adquiridas por la Biblioteca sobre las materias que le interesen por correo electrónico.

#### **Puntos fuertes**

- Existe una Unidad de Gestión de las Colecciones reflejada en la RPT de la Biblioteca. Además, todos los centros tienen a un responsable para la gestión de la colección y en ocho de ellos existe un puesto específico en la RPT.
- Existencia de un presupuesto consolidado de la BUC para la adquisición de recursos bibliográficos en red.
- Aumento de los recursos electrónicos disponibles.
- Buena valoración de los recursos de información disponibles en formato electrónico por parte de los usuarios.
- Utilización de un módulo de gestión de las adquisiciones integrado en el sistema de gestión de la Biblioteca.
- Centralización de la adquisición de las principales revistas, bases de datos y recursos electrónicos en general.



- Excelente colección, tanto desde el punto de vista histórico como actual, con un elevado número de volúmenes por usuario.
- Gran riqueza del patrimonio bibliográfico.
- Alta circulación del fondo bibliográfico, manifestada en el número de préstamos por usuario.
- Excelente colección electrónica con un buen ritmo de crecimiento.
- La Biblioteca edita electrónicamente principalmente revistas y tesis de la Universidad.
- 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***

- No existencia de un porcentaje establecido del presupuesto de cada biblioteca para adquisiciones bibliográficas.
- Escaso incremento, en general, del presupuesto invertido por los centros en la adquisición de fondos bibliográficos para sus bibliotecas
- Inadecuación del presupuesto invertido por los centros al coste de las revistas científicas
- Descenso de la inversión en monografías y bibliografía básica debido al alto coste de las publicaciones periódicas.
- Las bibliotecas no realizan la gestión de todas las adquisiciones bibliográficas pues parte de las mismas se realizan en los Departamentos.
- Existen bibliotecas departamentales, de institutos y de cátedras no gestionadas por la Biblioteca lo que supone una deficiente accesibilidad y gestión de sus fondos.
- El ritmo de introducción de los fondos retrospectivos en el catálogo automatizado no es el deseable debido a la atención de otras necesidades por parte del personal de plantilla.
- La tasa de catalogación bibliográfica de los proveedores es muy baja.
- Carencia de un procedimiento general normalizado y escrito para la gestión de adquisiciones bibliográficas (incluyendo donaciones y expurgo).
- Inexistencia de estudios de las colecciones.

### ***Propuestas de mejora***

- Establecer una política de gestión de la colección.
- Centralización en las bibliotecas de centro de las colecciones actualmente dispersas en departamentos, institutos, etcétera.
- Gestión, a través de las bibliotecas, de todas las adquisiciones bibliográficas realizadas en los centros
- Proponer unos mínimos comunes para todas las bibliotecas en lo que concierne al presupuesto de la Biblioteca dedicado a adquisiciones bibliográficas.
- Proponer un plan cuatrienal para la adquisición de la colección de revistas científicas.
- Consolidación en el presupuesto de la Biblioteca de las partidas destinadas a adquisición de bibliografía básica.
- Eliminación de las suscripciones en papel en aquellos casos en que exista versión electrónica de acceso en red.
- Normalizar y generalizar el procedimiento de obtención de las bibliografías recomendadas por el profesorado y aumentar el número de ejemplares de las obras recomendadas.
- Elaborar estudios de uso de las colecciones.
- Elaborar un mapa de colecciones pertenecientes al patrimonio bibliográfico.
- Realizar un estudio para evaluar el volumen de fondos bibliográficos sin registro bibliográfico automatizado.
- Incluir en todos los contratos con proveedores una cláusula sobre la catalogación bibliográfica.
- Activar la conversión retrospectiva y la catalogación de fondos pendientes de proceso técnico.

- Potenciar la colaboración con la Comunidad de Madrid a fin de disponer de una colección de ocio de obras literarias y materiales audiovisuales a través de sus planes de fomento de la lectura.



**3.4.**  
**INGRESOS**



### 3.4. INGRESOS

Los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003 de 8 de mayo, la dotan de autonomía económica y financiera (art. 185.1). Asimismo, se establece en su artículo 187.2 que “Antes del 30 de septiembre de cada año, los Centros, Departamentos y, en su caso, demás Servicios de la UCM remitirán al Gerente un anteproyecto de gastos...”.

En el caso específico de la Biblioteca de la Universidad Complutense a la que los Estatutos dedican el artículo 198 no se establece nada concreto sobre la asignación presupuestaria aunque ya se puede intuir el marco del modelo de financiación en función de la estructuración bibliotecaria: “La Biblioteca de la UCM se estructura a través de un sistema bibliotecario único, descentralizado en bibliotecas de centros y coordinado a través de la Dirección de la Biblioteca” (art. 198.1).

El Reglamento vigente de la Biblioteca de la Universidad Complutense, aprobado por Junta de Gobierno de 25 de enero de 1979, sólo hace referencia a aspectos económico financieros en su artículo 4º en el que se señala: “Para los gastos de adquisición de libros, suscripciones a revistas, encuadernaciones, etc., la UCM consignará una partida de su presupuesto general a la Biblioteca de la Facultad, a las de Departamento o Sección, que existan como filiales de la primera”. Actualmente, la Biblioteca de la Universidad Complutense se encuentra en proceso de aprobación del nuevo reglamento.

El borrador del nuevo Reglamento de la Biblioteca (pendiente de aprobación) establece que tanto la Biblioteca de la Universidad Complutense (art. 2) como las bibliotecas de centro (art. 14) dispondrán de un presupuesto específico.

Por último, se tienen que tener en cuenta los datos aportados por la Línea Estratégica 4 del Plan Estratégico de la Biblioteca relativa a la Financiación, cuyo objetivo principal es “Potenciar la existencia de un presupuesto propio y estable para la Biblioteca que permita la planificación de objetivos estratégicos a medio plazo, así como las tareas orientadas a la autofinanciación”.

Desde el año 1999 los Servicios Centrales de la Biblioteca tienen un presupuesto propio, dentro del programa 7000 de la Universidad (Servicios a la Comunidad Universitaria) que se ha mantenido y acrecentado desde ese momento.

#### **a) Modelo de financiación.**

Con respecto al modelo de financiación de la Biblioteca de la Universidad Complutense se podría clasificar como un modelo mixto centralizado / descentralizado. La parte centralizada correspondería a los Servicios Centrales y la Dirección de la Biblioteca, mientras que la parte descentralizada correspondería a las Bibliotecas de Centros, aunque en algunas ocasiones, como el presupuesto de adquisiciones para el concurso de revistas, tengan una clara coordinación centralizada.

El presupuesto de los Servicios Centrales y de la Dirección de la Biblioteca es asignado por la UCM previa planificación del gasto e informado favorablemente por la Comisión de Biblioteca. El anteproyecto del presupuesto anual debe ser presentado a la Gerencia como se señala en el artículo 185.1 previamente citado y la Gerencia lo tramitará a la Junta Económica de la Comisión de Gobierno para su posterior aprobación por el Consejo de Gobierno. El anteproyecto presupuestario de la Biblioteca de la Universidad Complutense es por objetivos, y se establece una pormenorizada relación de los objetivos y costes de todas y cada una de las partidas presupuestarias de los Servicios Centrales y la Dirección (Véase Anexo 3.4). La parte descentralizada del modelo de financiación de la Biblioteca de la Universidad Complutense proviene de los Centros. Esta dotación es variable, tanto desde el punto de vista porcentual con respecto al presupuesto total de cada uno de los Centros, como por el procedimiento de asignación seguido en cada uno de ellos.

Los órganos de decisión y consulta en la asignación presupuestaria son la Junta o Comisión Económica de los Centros, la Comisión de Biblioteca (regulada por el Reglamento) y las Gerencias de los Centros. En la práctica, la participación no es homogénea. En algunos centros las competencias están subordinadas a la sanción del Decano o de la Junta de Facultad, en otros las decisiones son definitivas. La voz del director/a de Biblioteca es oída pero, en muchos casos no forma parte de la Junta Económica de Facultad. Con respecto al porcentaje de gasto de las diferentes bibliotecas, muchas de ellas disponen de una cantidad o porcentaje fijo de gastos, pero otras no. Además, estos porcentajes son variables, ya que no hay una política institucional general que recomiende unos mínimos por áreas.

A pesar de estar regulada en el Reglamento de la Biblioteca la obligación de presentar un presupuesto anual, las bibliotecas de centros no suelen realizar un anteproyecto presupuestario, sino más bien una indicación de necesidades, lo que equivaldría a un presupuesto. Desde el año 2000 la Dirección de la Biblioteca Complutense solicita a cada una de las bibliotecas de centro que aporten una estimación presupuestaria para cada año, con el objeto de tener una estimación conjunta de ingresos y gastos para cada ejercicio económico.

La automatización de los procesos facilita estas tareas y las racionaliza. Las direcciones de las bibliotecas se informan o son informadas periódicamente del estado de sus cuentas. Estas herramientas son actualmente: el SAP y el Modulo de Adquisiciones del programa de gestión de la Biblioteca.

No existe una verdadera planificación del gasto, en el mejor de los casos la asignación presupuestaria viene dada por un porcentaje del presupuesto asignado al Centro. Consecuencia de este hecho es la inexistencia de esta herramienta presupuestaria, lo que favorece en alguna medida que existan comportamientos discrecionales. La organización comienza y termina en la adecuada ordenación de los medios y ésta depende de la previsión económica que define el presupuesto. En general los centros trabajan con ejecución de gasto y no con presupuestos previos.

Como se ha señalado anteriormente el modelo descentralizado coordinado se refleja también en la financiación de las bibliotecas ya que parte de las partidas presupuestarias de los Servicios Centrales de la Biblioteca repercuten directa o indirectamente en las bibliotecas de centro (como el coste del personal becario, la adquisición centralizada de bases de datos, presupuestos extraordinarios para adquisición de bibliografía básica, etc.), y, por otra parte, los Servicios Centrales de la Biblioteca gestionan la adquisición centralizada de revistas científicas, a través de concurso público, con el presupuesto de los centros.

El modelo de financiación de la Biblioteca de la Universidad Complutense se completaría con la dotación presupuestaria para el personal de la Biblioteca, las subvenciones externas y los fondos aportados por Departamentos y Proyectos de Investigación, así como por los ingresos extraordinarios por la prestación de determinados servicios. Todas estas dotaciones son de gestión indirecta, mientras que la dotación presupuestaria tanto a los Servicios Centrales y Dirección de la Biblioteca, como a los Centros, es claramente de gestión directa.

## **b) Evolución de los ingresos en los últimos años<sup>20</sup>**

Con respecto al presupuesto total de la Biblioteca de la Universidad Complutense, éste ha supuesto de media en los cinco últimos años un 3,96% respecto del total del presupuesto anual de la Universidad Complutense. Teniendo en cuenta que la mayoría de las normas internacionales recomiendan un 5% de gasto de la institución en la Biblioteca debería hacerse un esfuerzo por subir esta cifra, aunque haya aumentado el 11% en el periodo estudiado.

De este presupuesto total de la Biblioteca se ha gastado en los últimos cinco años una media del 65,46% en personal. Se considera como referencia una media de entre el 50 y el 55% para este tipo de gasto que incluye normalmente todos los gastos relacionados con el personal, que pueden desglosarse en gastos en personal de plantilla, gastos en personal temporal,

---

<sup>20</sup> Los datos de este apartado están reflejados en la tabla 4.

formación (cursos, desplazamientos, etc.) y becas. Por tanto, estaríamos hablando de una cifra excesivamente elevada.

Datos económicos	2000	2001	2002	2003	2004
Coste del personal de la biblioteca	9.940.567	10.627.900	11.019.575	11.094.045	11.340.657
Presupuesto total de la biblioteca	15.828.843	16.778.842	16.991.643	16.700.046	17.359.664
Presupuesto total universidad	369.098.794	437.075.830	412.158.470	435.678.491	464.044.292

A la adquisición de documentos se ha destinado una media del 24,62% en los últimos cinco años. Las normas internacionales recomiendan entre el 35 y el 40% por lo que estaríamos un poco por debajo de la media necesaria.

En cualquier caso, con respecto a la adquisición de documentos se está realizando un importante esfuerzo en los últimos años. No podemos olvidar que actualmente la Universidad Complutense tiene más de 100.000 usuarios potenciales entre estudiantes, profesores e investigadores y PAS. En concreto, la media del gasto total por usuario se sitúa en torno a 146,98 € por usuario en los últimos cinco años, habiéndose incrementado el gasto desde los 125 € del año 2000 hasta los 160 € del 2004.

El gasto de adquisiciones por usuario también se ha incrementado notablemente. La media de los últimos cinco años es de 36,27 € por usuario. Mientras que en el año 2000 la Biblioteca de la Universidad Complutense se gastaba 30,35 € por usuario, este gasto se verá incrementado en el año 2004 hasta los 43,04 €. A pesar de todo, si nos comparamos con las bibliotecas que forman parte de REBIUN salimos mal parados, ya que la media de los años 2000/2003 se dispara hasta los 66,5 € por usuario.

Además de los ingresos ordinarios, hay otros ingresos que se consiguen por la prestación de servicios y que sólo suponen entre el 0,36% y el 0,41% del presupuesto general.

INGRESOS DE LA BIBLIOTECA COMPLUTENSE (SERVICIOS CENTRALES) POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS						
CONCEPTO	AÑO					TOTALES
	2000	2001	2002	2003	2004	
Venta de documentos de trabajo	810,77 €	881,09 €	1.612,31 €	413,06 €	441,82 €	4.159,05 €
Préstamo Interbibliotecario	55.644,48 €	65.101,49 €	53.111,75 €	55.756,58 €	57.929,37 €	287.543,67 €
Venta de catálogos de exposiciones		615,44 €	3.621,76 €	1.780,16 €	7.351,45 €	13.368,81 €
Fotocopias Tesis			171,77 €	420,99 €	296,81 €	889,57 €
Fotocopias Biblioteca Histórica			70,32 €	67,60 €	133,70 €	271,62 €
Microfilmación/ Digitalización			4.386,49 €	2.704,75 €	4.408,02 €	11.499,26 €
<b>TOTALES</b>	<b>56.455,24 €</b>	<b>66.598,02 €</b>	<b>62.974,40 €</b>	<b>61.143,14 €</b>	<b>70.561,17 €</b>	<b>317.731,98 €</b>

Con respecto a los ingresos extraordinarios se observa que más del 80% corresponden al préstamo interbibliotecario, al ser la Biblioteca de la Universidad Complutense claramente suministradora.

### c) Aplicación de tarifas.

Según los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid la aprobación de tarifas es competencia del Consejo Social (art. 44.1.f. : "Aprobar, a propuesta del Consejo de Gobierno de la Universidad, los criterios de determinación de los precios y exenciones correspondientes a las enseñanzas propias, cursos de especialización y los referentes a las demás actividades autorizadas de la Universidad").



La aplicación de tarifas en la Biblioteca de la Universidad Complutense, fuera de las correspondientes al préstamo interbibliotecario marcadas por los acuerdos de REBIUN, es, sin embargo, claramente deficitaria al no existir un denominador común en la aplicación de ciertas tarifas básicas, así como tampoco contar con un manual de procedimiento común a todas las bibliotecas.

**d) Servicios que están sujetos a tarifas y el importe de éstas.**

- Préstamo Interbibliotecario
- Venta de documentos de trabajo
- Venta de catálogos de exposiciones
- Fotocopias Tesis
- Fotocopias Biblioteca Histórica
- Microfilmación / Digitalización

Hay algunas cuestiones que todavía no se han resuelto como por ejemplo las tarifas a aplicar por la impresión de búsquedas, artículos, etc., que se realizan en las bibliotecas por parte de los usuarios.

**e) Señalar el carácter político o no de éstas.**

La Biblioteca de la UCM realiza una política clara de gratuidad de sus servicios bibliotecarios. El único servicio sujeto a tarifa con ingresos de entidad es el de préstamo interbibliotecario (suministro) que sigue las pautas marcadas por REBIUN.

El resto de los servicios son gratuitos para los usuarios directos (alumnos, PAS y PDI), como también lo es el servicio de préstamo interbibliotecario (peticiones de la UCM a otras bibliotecas) cuyo coste es asumido por la Biblioteca Complutense.

**f) Valorar el volumen total de ingresos propios por los diferentes servicios.**

El volumen de ingresos propios supone entre el 0,36% y 0,41% de los ingresos totales del servicio de bibliotecas en los diferentes años del periodo analizado, pudiéndose considerar más como una herramienta de gestión del servicio que evite posibles abusos que como una fuente de ingresos.

**g) Percepción de los usuarios respecto a las tarifas.**

Dado que no existen servicios tarifados para los usuarios directos de la UCM no contamos con datos fiables al respecto. Aunque quizás podamos deducir que la gratuidad del servicio de Biblioteca es un factor determinante en el alto grado de satisfacción de los usuarios, manifestado a través de las encuestas hechas por la Biblioteca y los procesos de autoevaluación realizados en los centros.

**Puntos fuertes**

- 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).
- Adecuada inversión en personal.
- Gestión y seguimiento automatizado del presupuesto y las adquisiciones.
- Gestión y seguimiento, mediante contratación centralizada, de la mayor parte de las revistas extranjeras.
- Adquisición centralizada de los principales revistas científicas y de las bases de datos, bien con presupuesto propio de los Servicios Centrales o de los centros.
- Se han elaborado procedimientos de optimización del gasto.
- Incremento notable del gasto/inversión realizado en monografías y revistas (tanto en su versión impresa como electrónica) en los últimos años.
- Alto rendimiento del gasto/inversión realizado en adquisiciones al contar con la participación de profesores y alumnos en los procesos de selección bibliográfica.
- Alto nivel de adquisición de la bibliografía recomendada por los profesores.
- Importantes ingresos en concepto de préstamo interbibliotecario.

***Puntos débiles***

- La distribución del presupuesto para las bibliotecas de centro responde a la estructura presupuestaria de los centros y está subordinada a sus criterios de reparto.
- La gestión de la compra de material bibliográfico no se realiza en todos los casos directamente por los Departamentos de Adquisiciones de las Bibliotecas. Esto es así especialmente en las bibliotecas descentralizadas.
- Recursos insuficientes para la adquisición de monografías, a pesar del esfuerzo realizado en los últimos años.
- Falta de definición, cuantitativa y cualitativa, de las aportaciones que los Centros deben realizar a favor de sus respectivas Bibliotecas a lo que se añade la escasa participación de los bibliotecarios en los procesos de selección y gestión de los fondos adquiridos por los Departamentos que no han centralizado sus bibliotecas.
- Insuficiente participación de las Bibliotecas de Centro en las Comisiones Económicas de los mismos a fin de poder participar más activamente en el proceso de distribución del presupuesto.
- Falta de una política de tarificación común para algunos servicios.
- Falta de políticas globales de coordinación de objetivos y su financiación.
- En sentido amplio, falta de políticas globales destinadas a definir objetivos comunes y su financiación a través de las diferentes fuentes existentes en la actualidad.
- Impacto negativo del creciente coste de las revistas científicas en el presupuesto de las bibliotecas, con la evidente disminución de inversión en otros recursos de información
- Falta de una política de inversiones en instalaciones de las bibliotecas.
- Bajo gasto total en adquisiciones por usuario en relación con la media de REBIUN (37 € en la BUC y 73 € en REBIUN en 2003).

***Propuestas de mejora***

- Elaboración de un programa plurianual de inversiones para las diferentes Bibliotecas (Servicios Centrales y Bibliotecas de Centros). Las sucesivas revisiones del programa plurianual deberían de informar futuros Planes Estratégicos.
- Reforzar la presencia de cada Biblioteca en las Comisiones Económicas y otros órganos que determinen su financiación.
- Impulsar la centralización de la gestión de todas las adquisiciones bibliográficas en las bibliotecas de centro.
- Establecimiento de tarifas homogéneas para todos los servicios de la Biblioteca cuyo impacto económico deba ser repercutido en los usuarios (internos o externos) y su inclusión en una "carta de servicios.
- Estudiar posibles fuentes de financiación externas a la Universidad, mediante convenios, etc.



## **4. Resultados**



**4.1**  
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**



## 4.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La Biblioteca Complutense, que cuenta con un índice de uso de los servicios bastante alto, tanto en términos globales como relativos, en relación con la media de las bibliotecas universitarias españolas, resulta bien valorada en las encuestas realizadas a los usuarios.

### **a) Mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de Biblioteca para conocer las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios y los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios.**

Para el análisis del grado de **satisfacción de los usuarios** la Biblioteca dispone de encuestas, que desde 2003 se han realizado con periodicidad anual, y cuenta con datos completos de la evolución de los dos últimos años. Para el envío de estas encuestas de satisfacción la BUC ha distinguido tres grupos de usuarios del servicio de biblioteca: profesores, personal de administración y servicios (PAS) y estudiantes por centros.

Los grados de satisfacción que recogen los formularios de la encuesta se refieren a todos los elementos del servicio, que se valoran en una escala de 1 a 5, y se agrupan en seis grandes aspectos:

1. Instalaciones y equipos.
2. Recurso de información.
3. Servicio de préstamo.
4. Formación de usuarios.
5. Personal de la biblioteca.
6. Valoración global.

En las encuestas de 2004 se han recogido, además, sugerencias y quejas de los usuarios sobre la totalidad del servicio.

A partir de estas encuestas la Unidad de Evaluación de la Biblioteca ha elaborado los resúmenes y tablas comparativas de 2003/2004 que pueden ser consultadas en las direcciones siguientes:

- <http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/docalumnos.htm>
- <http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/encuestas/prof/RESUMENPROFESORES2003Y2004.pdf>
- <http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/encuestas/pas/RESUMENPAS20032004.pdf>

La calidad de estos mecanismos, a juicio del Grupo de Trabajo, resulta en general acertada, la estrategia correcta y muestra cuestiones del servicio que se completan con la información facilitada por las sugerencias enviadas por los propios usuarios.

### **b) Otros mecanismos de percepción de necesidades detección e identificación de insatisfacciones.**

- La Biblioteca cuenta con un buzón de sugerencias en todas las páginas de su web a fin de canalizar y atender las sugerencias y reclamaciones de los usuarios.
- Además las bibliotecas cuentan con buzones de sugerencias físicos en donde se pueden depositar las quejas, reclamaciones o peticiones.
- El catálogo y la propia web permiten realizar sugerencias de nuevas adquisiciones o ampliación de los ejemplares existentes de una obra.
- Todas las guías de la Biblioteca solicitan a los usuarios que trasladen al personal sus quejas o sugerencias.
- En todos los mostradores de atención existen mecanismos para canalizar las sugerencias de los usuarios.



- Las comisiones de biblioteca son el órgano formal en donde se resuelven y tratan las quejas y reclamaciones de los usuarios.

### c) Nivel de uso de los servicios.

El Comité ha considerado los tipos de evidencia que garantizan el nivel de satisfacción de los usuarios (profesores, alumnos y personal de administración y servicios) en relación a los diferentes servicios y tras analizar los datos de las estadísticas estima como buenos los niveles respecto al:

- Uso de los fondos bibliográficos.
- Uso de los diferentes servicios ofertados.
- Uso de la información sobre los servicios de biblioteca.
- Uso de las instalaciones y equipamientos.
- Uso de la biblioteca digital
- Uso de los recursos de información propios

Considera mejorables los niveles respecto a:

- Uso de las actividades de formación desarrolladas.

### d) Grado de satisfacción de los usuarios

En general el grado de satisfacción de los usuarios de la totalidad del servicio es alto y se ha mantenido en los dos últimos años en un 0,64 por parte de los alumnos y 0,72 por parte del PAS, en una escala comprendida entre 0 y 1. El mayor grado de satisfacción corresponde al profesorado que valora la Biblioteca con una puntuación de 0,79 en 2004.

El aspecto más positivo se refiere a la cordialidad y amabilidad en el trato del **personal de la Biblioteca** que recibe la mejor calificación e incluso se incrementa en los dos últimos años: el índice medio de 2004 es superior a 0,80.

En lo que respecta a **instalaciones y equipos** la valoración más baja corresponde a la oferta de instalaciones y equipos informáticos que ofrece la biblioteca, cuya valoración media se mantiene por debajo del 0,50.

Para efectuar un análisis del resto de los aspectos de las instalaciones conviene analizar la situación centro a centro ya que los cuestionarios muestran enormes diferencias entre unos y otros. En concreto, la valoración del grado de comodidad de las instalaciones oscila entre el 0,76 y el 0,14.

Diferencias también acusadas se muestran en las respuestas acerca de los **recursos de información**, que muestran variaciones entre centros de 0,23 a 0,69 en la actualización de los recursos, o variaciones de 0,15 a 0,67 en el grado de respuesta a las sugerencias de nuevas adquisiciones. Para hacer una valoración de estos aspectos por centro habrá que poner estos índices en relación con las instalaciones que facilita cada centro y la formación e información de usuarios que suministra.

El **servicio de préstamo** es valorado de forma positiva y alcanza una puntuación media de 0,75 en lo que se refiere a la sencillez de las gestiones, y un 0,77 en la agilidad en ser atendido. Sin embargo los alumnos, en la mayoría de los centros, discrepan de la idoneidad de los plazos, y la valoración media que ofrece la duración de los préstamos no supera el índice de 0,50.

En lo que respecta al servicio de **formación de usuarios** el Grupo de Trabajo ha considerado insuficientes los datos existentes facilitados por los cuestionarios y ha realizado un análisis de los resultados reflejados en las encuestas de los centros, ya que no aparecen resultados totales en los resúmenes anuales (ver Informe en el Anexo 4.1.a). Además el Grupo de Trabajo propuso a la Oficina Técnica el diseño de una encuesta de satisfacción que recogiera el grado de satisfacción del servicio de formación de manera uniforme y por cada uno de los cursos impartidos (tal y como aparece en las propuestas de mejora del informe anteriormen-

te citado). Las respuestas del cuestionario tipo ya remitido por la Unidad de Evaluación aportarán datos suficientes en el año 2005 para medir el grado de satisfacción de usuarios y la idoneidad de los cursos ofertados.

El Grupo de Trabajo consideró también conveniente extraer las conclusiones de las sugerencias de la totalidad de los centros, analizando la frecuencia de determinadas sugerencias de mejora y quejas sobre el servicio. Estos resultados ponen en evidencia la variedad y desigualdad de los centros que componen la Biblioteca de la Universidad Complutense en lo que se refiere a instalaciones y a la disponibilidad de los recursos, no pudiéndose extraer conclusiones generales ni aspectos diferenciadores por áreas o tipos de bibliotecas. Estas sugerencias evidencian en muchos casos que el grado de satisfacción está directamente relacionado con la calidad y comodidad de las instalaciones, independientemente de la calidad del servicio, de los recursos de información, de los servicios y del personal.

En lo que se refiere al nivel de **relación biblioteca-usuario** el Grupo de Trabajo considera como único mecanismo de participación formal la existencia de la Comisión de Bibliotecas de centro. Para valorar el grado de implantación se envió desde la Oficina Técnica un cuestionario a los directores de bibliotecas de centro acerca de la existencia y funcionamiento de la Comisión de Biblioteca cuyo informe de resultados puede verse en el anexo 4.1.b.

#### ***Puntos fuertes***

- El grado de satisfacción de los usuarios sobre la totalidad del servicio es alto.
- El aspecto más positivo se refiere a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de Biblioteca (nota media de 8 sobre 10).
- El servicio de préstamo es valorado de forma positiva (nota media de 7,5 sobre 10).
- Los mecanismos de recogida de información (encuestas) para analizar el grado de satisfacción de los usuarios son correctos.
- La calidad de estos mecanismos resulta acertada y se completan con la información facilitada por las sugerencias enviadas por los propios usuarios.
- La utilidad de los cursos de formación es considerada alta por todos los usuarios.

#### ***Puntos débiles***

- La oferta de instalaciones y equipos informáticos no resulta bien valorada por los usuarios.
- La duración de los préstamos se considera insuficiente por los alumnos (el 33,3% están insatisfechos o muy insatisfechos).
- No existe un estudio sistemático de satisfacción de usuarios a nivel de bibliotecas de centros.
- La actualización de los recursos de información es valorada negativamente por algunos usuarios.
- El grado de respuesta a las sugerencias de nuevas adquisiciones es valorada negativamente por algunos usuarios (21,4% de los alumnos se muestran muy insatisfechos (6,9%) o insatisfechos (14,5%)).
- No existen indicadores de uso y satisfacción de los cursos de formación.

#### ***Propuestas de mejora***

- Establecer un plan cuatrienal de mejora de las instalaciones y equipos informáticos para adaptar las instalaciones bibliotecarias a las necesidades actuales de los centros en recursos para la docencia e investigación.
- Estudiar una posible ampliación de los periodos de préstamos.
- Realizar estudios y encuestas de satisfacción de usuarios en relación con su biblioteca de centro.
- Iniciar un plan de actualización de los recursos de información.
- Mejorar el grado de respuesta a las sugerencias de nuevas adquisiciones.
- Ofrecer más cursos de formación y establecer un sistema para la evaluación de la satisfacción de los mismos.



**4.2**  
**EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**



## 4.2 EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### 1. Introducción

En este apartado se estudiará el efecto de las producciones bibliotecarias desde la perspectiva de sus usuarios: es la relación entre lo que la Biblioteca realiza y el uso que éstas tienen. Se mide atendiendo la satisfacción de usuario respecto a los servicios y productos de la Biblioteca y por la cantidad de uso que se haya hecho de los mismos.

El objetivo de este apartado es, por tanto, medir la efectividad en dos aspectos:

1. Comprobar si los servicios bibliotecarios ofrecidos consiguen los objetivos propuestos por la Biblioteca o la institución.
2. Conocer el volumen de actividad en los servicios bibliotecarios básicos (horarios, colección, acceso a los recursos, formación).

### 2. Panorama general de la situación.

Respecto al primer aspecto hay que considerar:

- La Biblioteca Complutense ha contado con dos planes estratégicos (Programa Cisneros, 1997-2001, y el actualmente vigente 2004-2006); no obstante, en ninguno de ellos se definen unos estándares propios o se llega a recomendaciones cuantitativas precisas.
- Las directrices españolas en materia biblioteca elaboradas por Rebiun en 1997 (*Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*), tampoco incluyen, salvo contadas excepciones, recomendaciones cuantitativas.
- Ante esta situación de falta de estándares cuantitativos de referencia se ha optado por preferir estudiar la evolución de la Biblioteca Complutense durante este periodo y, eventualmente, compararla con los datos ofrecidos por el resto de las bibliotecas universitarias españolas.
- Algunos de los aspectos sugeridos en la *Guía de Evaluación* sólo podrían ser estudiados de forma muy indirecta (la reordenación de los espacios para aumentar los puntos de trabajo y los fondos, etc.).
- La puesta en marcha de nuevos servicios o la mejora de los mismos debería venir acompañada de una propuesta de indicadores adecuados para su posterior evaluación.

Respecto a los aspectos relacionados con la actividad:

- Los datos cuantitativos que solicita la *Guía de Evaluación* son muy variados y complejos y, en muchos casos, no se dispone de ellos: tiempo de proceso de nuevas adquisiciones, satisfacción de un préstamo interbibliotecario, tiempo de obtención de un documento, etc.
- Algunos servicios están pobremente representados y sería conveniente empezar a recopilar datos que permitan, en un futuro, elaborar los indicadores respectivos.

Como consideración metodológica previa hay que reseñar que los datos ofrecidos por la BUC en las memorias anuales muestran, en algunos apartados, cierta falta de homogeneidad. Es urgente revisarlas, definir los criterios y cómo se miden, para disponer de datos coherentes y completos para el conjunto de los centros de la Biblioteca Complutense.

### 3. Elementos estudiados.

- 3.1. Horarios y acceso a las salas.
- 3.2. Colección (monografías y revistas vivas en papel).
- 3.3. Servicios de acceso al documento.
- 3.4. Información bibliográfica, formación de usuarios y difusión.

### 3.1. Horarios y accesos a las salas.

#### 3.1.1. Situación actual de los horarios de la Biblioteca.

- Días de apertura al año: la media de Rebiun es de 270 días de apertura al año y la de UCM de 268 en 2003 y de 273 en 2004.
- Horas de apertura por semana: la media de Rebiun es de 70 horas al año y la de la UCM de 60.
- Horas de apertura por usuario y año:

	2000	2001	2002	2003	2004
Datos absolutos <sup>21</sup>	299,1	318,8	323,2	350,4	366,4
Evolución	100	106,6	108,1	117,2	122,5

#### 3.1.2. Horarios habituales de la Biblioteca.

- Los datos muestran que la media de días de apertura en horario habitual por año es de 273 días en 2004, a los que hay que sumar los periodos de apertura extraordinaria con motivo de los diferentes periodos de exámenes.
- El horario de la Biblioteca satisface las necesidades de los usuarios (media 6.2 en 2003 y 6.5 en 2004).

#### 3.1.3. Horarios extraordinarios.

- Horarios de apertura extraordinaria:

	Nº centros	Días de apertura	Horas de apertura por centro	Total
Año 2000	6	40	120	720
Año 2004	7 + 1 (24horas)	35	128,5	1.028 (+425) <sup>22</sup>

- Actualmente se realiza una apertura extraordinaria con motivo de los exámenes durante 3 periodos al año: enero-febrero, mayo-junio y agosto-septiembre, pasando de los iniciales 2 periodos de apertura (año 2000) a 3 (año 2004).
- Los centros implicados en dicha apertura han pasado de 6 a 8.
- La oferta de ampliación es hasta las 11 de la noche de lunes a viernes, fines de semana (de 10:00-21:00) y un centro que permanece abierto 24 horas durante la apertura.
- El total de horas de apertura actual es de 1028 horas por período (año 2004).
- La media es de 35 días de apertura por período.
- La oferta se ha incrementado en un 42% a lo largo del período analizado.
- La ocupación de los diferentes centros es muy alta durante dicho periodo, alcanzando niveles máximos durante los fines de semana: por encima del 70% en todas y rondando el 100% en la mayor parte de las bibliotecas (Medicina, Geografía e Historia, Ciencias de la Información, Económicas y Derecho).
- El número de puestos de lectura de que disponen las bibliotecas que participan en la apertura supone un porcentaje muy amplio sobre el total de la Complutense (41,4% en 2004: 4014 puestos de lectura sobre un total de 9691).
- Durante estos períodos, la prioridad es disponer de puestos de consulta y el uso de otros servicios de la Biblioteca es escaso (especialmente lo referido a préstamo domiciliario).

<sup>21</sup> Este dato se ha obtenido dividiendo el sumatorio del producto resultante de multiplicar el total de semanas que los centros de la BUC permanecen abiertos por las horas semanales de apertura y los puestos de lectura ofertados entre el número total de usuarios de la UCM (que engloba a los alumnos matriculados, el PAS y el PDI).

<sup>22</sup> La cifra entre paréntesis corresponde a las horas de apertura de la Biblioteca de la E.U. de Empresariales, abierta 24 horas durante la apertura extraordinaria.

- Las encuestas arrojan un deseo de que se abran más bibliotecas en un horario más amplio. No obstante, esta tendencia es mucho menor en aquellas bibliotecas que realizan la apertura y disminuye con el paso del tiempo (es decir, era mayor este tipo de respuestas cuando se abrían menos bibliotecas y menos días).

#### **3.1.4. Entradas / usuarios potenciales.**

- No todas las bibliotecas proporcionan este dato porque consideran que las cifras obtenidas de los contadores no son muy fiables. El número de bibliotecas que los proporciona varía, aunque normalmente son las mismas. La ratio que se obtiene con sus datos nos indica que las visitas han aumentado hasta 2003 y que han disminuido en 2004 (a niveles de 2002). Extrapolando los datos a toda la Biblioteca Complutense, el año 2003 se superaron los 9 millones de visitas y en 2004 estuvo en torno a los 8 millones, lo que supone que se ha llegado a más de 88 visitas por usuario potencial (en 2003, 73 visitas por usuario).

#### **3.1.5. Puestos de lectura / usuarios potenciales.**

- Los puestos de lectura relativos han aumentado paulatinamente hasta estabilizarse en 2003-2004. Es el fruto de un doble proceso: aumento absoluto del número de puestos y descenso del número de usuarios. Es de destacar el valor de este indicador en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Químicas y en la de la Facultad de Informática, ambas de nueva planta.
- También ha aumentado considerablemente la ratio de puestos informatizados (más del 35% en el periodo analizado, considerando además que el número absoluto de puestos también ha aumentado en ese tiempo). A pesar de este aumento, los usuarios consideran que el número es insuficiente, aunque también se aprecian diferencias significativas según los centros, tal y como se refleja en la respuestas a la encuesta sobre el servicio bibliotecario: nota media de 4,5 en 2003 y de 4,2 en 2004, con picos de 1,7 y 2,3.
- Con la nueva creación de un espacio para las bibliotecas de Filología y Derecho seguramente mejorará la ratio.

#### **3.2. Colección (monografías y revistas vivas en papel).**

- Número de monografías por alumno
- Número de revistas vivas en papel por investigador
- Número de nuevas adquisiciones (monografías) por usuario

En relación con estos indicadores hay que tener en cuenta dos hechos:

- Descenso progresivo de usuarios en la Universidad (común a la mayoría de las universidades españolas). Se debe fundamentalmente a una disminución del número de nuevas matriculaciones mientras los grupos de docentes y PAS permanecen más o menos estables a lo largo del periodo estudiado.
- Progresivo aumento del presupuesto para compra de monografías, desde 268.846.453 Ptas. (1.619.556 euros) en el año 2000 a 1.954.140 euros en 2004, es decir, aproximadamente un 20%.

##### **3.2.1. Número de monografías por alumno.**

- Muestra un crecimiento progresivo desde 20,3 monografías en 2000 a 26,59 en 2004.

##### **3.2.2. Número de revistas vivas en papel por investigador (profesores y alumnos de tercer ciclo).**

- En el caso de los profesores, si comparamos los valores BUC con los obtenidos por el indicador Rebiun "Revistas vivas en papel por investigador", hay que tener en cuenta que aquí Rebiun incluye a docentes y a alumnos de 3er ciclo, por lo que, si consideramos a estos dos colectivos juntos en la BUC, encontramos unos valores inferiores a Rebiun (1,25 revistas frente a 1,5 de Rebiun para el año 2000 y 0,99 frente a 1,5 en el año 2003).



- Al estudiar este indicador hay que tener en cuenta además el progresivo aumento de las colecciones electrónicas. La proporción entre éstas y las revistas en papel desde el año 2000 a 2004 pasa de un 8,75% a un 137,44%, es decir, en 2004 el número de revistas electrónicas supera al de las revistas vivas en papel.

### 3.2.3. Número de ingresos (monografías) por usuario.

- Se relaciona el número de nuevas monografías adquiridas (por compra, donativo, canje o procedentes de la progresiva centralización de fondos departamentales en la biblioteca) y el total de usuarios de la BUC. Los valores aumentan de un 0,63 en el año 2000 a un 1,03 en 2004. Si los comparamos con los valores Rebiun para el mismo periodo vemos en la Biblioteca Complutense una evolución positiva, superando al valor Rebiun 1 para el año 2003, que es el último de que disponemos.

## 3.3. Servicios de acceso al documento.

### 3.3.1. Préstamos domiciliarios / usuarios potenciales.

- **Datos absolutos:** se han mantenido en unos niveles similares durante estos 5 años, lo que supone un estancamiento frente al crecimiento en periodos anteriores. Puede atribuirse a la evolución decreciente del número de estudiantes (algo que se da también en Rebiun, con un aumento hasta 2000 y una disminución posterior de un 9%).
- **Datos relativos:** han ido aumentando hasta el año 2002, en el que experimentan un descenso y luego se estabilizan con cifras más altas que las anteriores a 2000. El comportamiento es irregular en los centros, advirtiéndose un crecimiento en aquellos que disponen de instalaciones nuevas.
- En el caso del personal investigador, el comportamiento podría estar relacionado con el uso de las colecciones electrónicas. Se trata también de una tendencia generalizada en otras universidades (en Rebiun descienden desde el año 1998 al 2001 para aumentar desde el 2002). Aún así, la ratio supera en al menos un 30% la media de Rebiun.
- El comportamiento es igual en el caso de estudiantes y profesores. En el caso de los investigadores la tendencia al alza se mantiene e incluso se incrementa el 10% en el último año.
- Es uno de los servicios mejor valorados salvo en la idoneidad de los plazos de préstamo y en la facilidad o rapidez para disponer de un documento ubicado en otra biblioteca (datos de la encuesta de estudiantes de 2004: idoneidad de los plazos, 4.98; facilidad/rapidez para disponer de un documentos que está en otra biblioteca de la UCM, 4.76. Un 27.4% de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho).

### 3.3.2. Circulación interna

- No se dispone de datos: sí de los préstamos para sala pero no del resto de la circulación interna que no requiere control automatizado, ya sea de las colecciones de libros como de las de revistas. Ha habido diferentes iniciativas en algunos centros encaminadas a calcular su volumen pero nunca se han generalizado. De hecho se tienen datos de la consulta en hemeroteca de algunos centros y de algunos años pero muestran tal desigualdad en los mismos centros que los proporcionan que no parecen muy fiables.

### 3.3.3. Préstamo interbibliotecario

- El volumen global del préstamo interbibliotecario sigue una curva descendente en los últimos años en gran medida consecuencia de las compras consorciadas que han permitido el acceso a muchos más títulos a Universidades que por sí mismas nunca habrían podido conseguirlo. Es una tendencia generalizada en casi todas las bibliotecas universitarias: Rebiun experimenta un descenso del 11% entre 2002 y 2003 en los suministros y del 9% en el caso de las peticiones.
- A nivel general, la tendencia a la baja no se da en las peticiones al exterior, que se mantienen en unas cifras similares en los últimos cuatro años.

### 3.4. Información bibliográfica, formación de usuarios y difusión.

#### 3.4.1. Información bibliográfica y difusión.

- Las bibliotecas han elaborado guías de sus centros y preparado todo aquel material de apoyo que han considerado necesario para el funcionamiento y difusión de sus servicios. Desde el año 2004 se elaboran guías de todas las bibliotecas con un formato homogéneo y están disponibles en la web: Guías generales de información de los Centros, las Guías de uso de los recursos electrónicos (bases de datos y portales de revistas), la Guía de servicios de profesores e investigadores y la Guía de recursos electrónicos: la Biblioteca en casa, etc.
- Además se elaboran otros boletines de información (de nuevas adquisiciones, de sumarios de revista, *La Biblioteca informa*, etc.), en formato electrónico o impreso. Hay un aumento muy significativo a lo largo del periodo analizado, especialmente a partir de 2003. En breve se va a poder crear perfiles en los boletines de adquisiciones.

#### 3.4.2. Cursos de formación a usuarios.

- La oferta de cursos de formación no parece consolidarse a lo largo de los años y muestra cierta irregularidad. Esta tendencia también se aprecia en el número de horas de cursos de formación.
- La oferta de cursos de formación es muy poco conocida por parte de los usuarios (16% en 2003, 24% en 2004) y muchos menos han acudido a ella (6% en 2003-2004).

#### 3.4.3. Consulta a bases de datos.

- La variación del número de consultas a las bases de datos en el periodo analizado muestra que existen algunas variables que no se controlan a la hora de recoger los datos, tanto en la Biblioteca Complutense como en el resto de bibliotecas Rebiun. Durante este periodo la Biblioteca Complutense ha cambiado el tipo de suscripción a las bases de datos: se ha pasado de la suscripción a bases de datos en soporte óptico, instalado en un servidor de la Biblioteca, a la suscripción del acceso a los servidores de los proveedores electrónicos. Anteriormente las estadísticas de uso se elaboraban a partir del número de accesos en nuestros servidores locales. Actualmente, dependemos de que los proveedores electrónicos nos remitan los informes estadísticos de uso y estos no siempre están disponibles. Además, estos informes no están normalizados y los proveedores no siempre manejan los indicadores de forma homogénea.

#### 3.4.4. Visitas a la web<sup>23</sup>

- Hay un incremento significativo del número de accesos por usuario potencial a la web de la Biblioteca que deja constancia de que ha sido positivo el cambio realizado a finales de 2003 en la estructura y diseño de la web, así como la incorporación de nuevos servicios a distancia.

#### 3.4.5. Extensión bibliotecaria.

- La Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla", la Biblioteca de Bellas Artes y la Biblioteca de Filología son las más activas en lo que se refiere a organización de exposiciones durante este periodo.
- Además de las exposiciones físicas se han realizado también exposiciones virtuales, muchas de ellas a iniciativa de los Servicios Centrales: Día Internacional de la Mujer, el 25º aniversario de la Constitución de 1978, Homenaje a Lázaro Carreter, etc.
- Los centros colaboran habitualmente con iniciativas externas que ayudan a difundir el patrimonio bibliográfico complutense.

<sup>23</sup> Para medir este indicador se ha establecido una relación entre el número de accesos anuales y el número de usuarios potenciales de la Universidad Complutense (alumnos, PDI y PAS), aunque el acceso a la web de la Biblioteca está abierto a cualquier usuario de Internet.

#### 4. ANÁLISIS GLOBAL: PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

##### *Puntos fuertes:*

- La Biblioteca Complutense mantiene abiertos un total de 27 centros, durante 12 horas diarias.
- La apertura en horario habitual se sitúa en torno a la media de Rebiun, aunque si tenemos en cuenta los horarios de apertura extraordinaria, la oferta de la Biblioteca Complutense se sitúa por encima de la media, arrojando un incremento de unos 36 días al año y situándose en 309 días.
- Con respecto al número de días de apertura, durante el periodo analizado y teniendo en cuenta la complejidad y disparidad de la estructura de la Biblioteca Complutense, se ha producido un crecimiento de carácter continuado de alrededor de un 12%, lo que supone un esfuerzo importante.
- Se ha avanzado en la homologación de horarios, por parte de los distintos centros, para conseguir una oferta adecuada y razonable de acuerdo a las propias recomendaciones de Rebiun en cuanto a horarios y a las posibilidades de la Biblioteca Complutense.
- El número de horas por usuario se ha incrementado en un 22,5% durante el periodo analizado.
- El año 2003 se superaron los 9 millones de visitas y en 2004 estuvo en torno a los 8 millones, lo que supone que se ha llegado a más de 88 visitas por usuario potencial (en 2003, 73 visitas por usuario). Hay un alto grado de ocupación y permanencia.
- Actualmente la Biblioteca Complutense ofrece más de 9.600 puestos de lectura y aumenta el número de puestos informatizados. La ratio de la BUC en 2004 era de 10,2 estudiantes por puesto de lectura, una ratio mejor que la de Rebiun de 2003 (10,4), a pesar de disponer del mayor número de usuarios (si excluimos a la Biblioteca de la UNED).
- Incremento constante de la colección de monografías: 0,8 por usuario en 2004, frente a 1 de media de Rebiun; pero por encima de casi todas las bibliotecas con características similares (Valencia, Sevilla, Granada, Santiago, Oviedo, Zaragoza...)
- Existencia de una partida presupuestaria que la Biblioteca Complutense asigna a los centros para la adquisición de bibliografía recomendada.
- Creciente colección de revistas electrónicas.
- Se ha dado una 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.
- Existencia de máquinas de autopréstamo.
- El servicio de préstamo interbibliotecario cuenta con un programa informático para su gestión que se ha implantado en el periodo estudiado y que permite la homogeneización de muchas rutinas y la obtención de datos globales unificados.
- El servicio de préstamo interbibliotecario es el tercero que más suministros realiza de todo Rebiun, después del CINDOC y del de la Biblioteca de la Universidad de Barcelona.
- Existencia de una infraestructura para dar un servicio de información bibliográfica y de referencia de calidad.
- Gran cantidad de recursos de información bibliográfica que han homogeneizado su diseño.
- Las visitas a la web de la Biblioteca Complutense son superiores a la media de Rebiun.
- Inclusión en el plan estratégico de las actividades de extensión bibliotecaria.
- Gran actividad de la Biblioteca Complutense en el ámbito de la extensión bibliotecaria: exposiciones virtuales, exposiciones en los centros...
- Colaboración de la Biblioteca en la política de extensión universitaria de la Universidad Complutense.

### **Puntos débiles:**

- La media de horas que permanecen abiertos los distintos centros de la BUC durante la semana queda por debajo de la media de REBIUN<sup>24</sup>.
- En las condiciones en que actualmente se realiza, la apertura extraordinaria produce un excesivo coste económico y genera problemas de organización.
- En determinadas épocas con gran demanda de puestos de lectura (periodos de exámenes) surgen problemas de ocupación.
- Algunas bibliotecas no tienen el horario habitual homologado con el resto.
- Las ratios del gasto en adquisiciones por usuario y en revistas por investigador son muy bajas con respecto a REBIUN (37 € frente a 73 € y 113 € frente a 364 €, respectivamente, en 2003)
- Hay un número considerable de préstamos que se hacen manualmente, sin utilizar el módulo de gestión automatizada (en el año 2003, fueron 34.066). Estos son préstamos que se realizan en bibliotecas departamentales o de hospitales.
- Poco uso de los sistemas de autopréstamo.
- No se dispone de datos que informen sobre el fracaso en el intento de obtener un préstamo (aquellas veces que el usuario no puede obtener un documento disponible que necesita) o de otros aspectos relacionados con este servicio (p.e. accesibilidad de las colecciones depositadas en los Departamentos o los problemas asociados a plazos de préstamo muy largos).
- No se dispone de datos de circulación interna: sí de los préstamos para sala pero no del resto de la circulación interna que no requiere control automatizado, ya sea de las colecciones de libros como de las de revistas. Ha habido diferentes iniciativas en algunos centros encaminadas a calcular su volumen pero nunca se han generalizado. De hecho se tienen datos de la consulta en hemeroteca de algunos centros y de algunos años pero muestran tal desigualdad en los mismos centros que los proporcionan que no parecen muy fiables.
- Cabe reseñar la inexactitud de los datos que manejamos con respecto al préstamo interbibliotecario por cuanto normalmente se traslada al anuario estadístico REBIUN el montante global de la carga de trabajo, es decir, se incluyen también las peticiones no resueltas<sup>25</sup>. En el caso de la Biblioteca Complutense se incluye también el préstamo intercentros que aunque se canaliza por a través de este Servicio no es propiamente préstamo interbibliotecario.
- No se cuenta con ningún sistema homogéneo y totalmente extendido que permita llevar un control de las consultas bibliográficas que se atienden in situ ni se tienen datos o procedimientos relativos a las consultas telefónicas.
- Desconocimiento por los usuarios de gran parte de los productos de información que elabora la Biblioteca Complutense.
- No sabemos el número de usuarios que han asistido a los cursos de formación en los Centros.
- Ausencia de estandarización de los informes estadísticos. Tampoco existe, por parte de la Biblioteca Complutense, de un procedimiento para la recepción de datos o un responsable de su recopilación.
- La web de la Biblioteca Complutense está alojada en varios servidores y sólo se recogen los datos de acceso de uno de ellos.
- No se dispone de datos sobre el impacto de las actividades de extensión universitaria (número de visitantes, difusión social, etc.).
- No existe un plan de extensión bibliotecaria.

### **Propuestas de mejora:**

- Habilitar salas de estudio fuera del horario habitual.
- Minimizar los costes actuales de la apertura extraordinaria.
- Aumentar el número de puestos de lectura.
- Estudiar que determinadas bibliotecas ofrezcan un horario más extenso durante todo el año y no sólo en periodos especiales.
- Colaborar con la Comunidad Autónoma en la oferta de puestos de lectura.

<sup>24</sup> La media de horas por semana según el anuario Rebiun durante el periodo analizado es de 70 horas semanales. Pero, según consigna Rebiun sus datos, basta con abrir una única biblioteca de las del conjunto de una Universidad para incluir el número de horas como si todas ellas abrieran.

<sup>25</sup> Esta tendencia está muy generalizado en Rebiun (al menos el 50% lo hace).

- Establecer un sistema de contabilidad de visitantes y niveles de ocupación que sea aplicable a todos los centros.
- Aumentar el número de puestos informáticos, especialmente en los centros peor dotados.
- Establecer nuevas políticas presupuestarias que permitan la adquisición de materiales (libros, grabaciones, etc.) imprescindibles para la docencia y la investigación y que en la actualidad presentan unas ratios muy desfavorables frente a la media de las universidades españolas.
- Consolidar la ayuda presupuestaria de la Biblioteca Complutense para la adquisición de bibliografía recomendada.
- Recopilar datos de uso de la colección de revistas electrónicas.
- Arbitrar procedimientos estables y homogéneos para garantizar el acceso a las colecciones bibliográficas no centralizadas.
- Recomendar y promover la centralización de los fondos bibliográficos complutenses en las bibliotecas de centros.
- Habilitar buzones de devolución y recogida de préstamos en todos los campus.
- Establecer algún mecanismo que permita medir la circulación interna, aunque fuera a partir de muestras. Esto es especialmente importante para la colección de revistas ya que este dato permite evaluar su uso y pertinencia.
- Eliminar como datos referidos al préstamo interbibliotecario tanto aquellos que no sean una respuesta positiva (ya reflejado en los datos de la Complutense de 2003) como los que sean servicio interno (intercentros). Esto, claro está, motivará que en la serie estadística descienda significativamente el número total.
- Implantar un sistema de indicadores de los servicios de información bibliográfica.
- Creación de un Centro de Atención a Usuarios.
- Generalizar la difusión de boletines de novedades.
- Promocionar y difundir el uso de los productos informativos de la Biblioteca Complutense y de los cursos de formación mediante el establecimiento de un plan de marketing.
- Ampliar la oferta de cursos de formación en todos los centros y adaptarlos a las necesidades de los usuarios (cursos especializados, a la carta, etc.).
- Ampliar la oferta de guías de uso de los recursos existentes en la web.
- Promover la autoformación a través de la web, con la creación del material de apoyo necesario.
- Creación de un sistema común de formación de usuarios y de materiales audiovisuales para la formación.
- Estudiar la posibilidad de dotar a los cursos de formación con créditos académicos de libre configuración.
- Colaboración en proyectos de enseñanza en línea (e-learning) dentro de la Universidad.
- Establecer un procedimiento de recopilación de datos estadísticos en los servidores locales de la Biblioteca Complutense y en los servidores de los proveedores de bases de datos y recursos electrónicos. Por otra parte, exigir a los proveedores, en los contratos de suscripciones a bases de datos y demás recursos electrónicos, informes estadísticos mensuales conformes al Proyecto COUNTER u otros estándares.
- Recoger los datos de los accesos a todos los servidores con los que cuenta la BUC
- La complejidad de la web de la Biblioteca y la amplia oferta de recursos electrónicos hace necesario implementar una herramienta de búsqueda que integre todos los recursos de información y ayude al usuario en la consulta. En estos momentos, está ya disponible en la web, en período de prueba, un metabuscador que presenta en la misma interfaz las bases de datos, las colecciones de revistas electrónicas y otros catálogos.
- Elaborar un plan de extensión bibliotecaria de la BUC.
- Crear una base de datos con todas las actividades de extensión bibliotecaria.
- Promover la realización de exposiciones virtuales y ampliar el número de exposiciones presenciales.

**4.3.**  
**EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**



### 4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

#### Introducción.

El grado de *eficiencia* de una actuación viene dado por la relación existente entre los bienes y servicios *consumidos* y los bienes o servicios *producidos*, o la relación entre los servicios prestados (*outputs*) y los recursos empleados en su consecución (*inputs*). En el caso de la Biblioteca de la Universidad Complutense evidentemente estos outputs son no lucrativos en la mayoría de los casos, mientras que los inputs se refieren fundamentalmente a recursos humanos.

Dado que existen muchas economías de escala respecto al personal se hace muy difícil la asignación de sus tiempos y el coste de estos tiempos. La única manera de resolver esta dificultad es utilizar una definición amplia de input. Al utilizar de esta manera los indicadores, hay que tener presente que no se da el coste de una actividad, se da el volumen de actividad.

Para poder acercarnos a la eficiencia se realizan dos acciones: identificar al personal implicado (cuantas menos personas se necesiten para conseguir un output fijo, más eficientes serán) y considerar el gasto (la principal aproximación, por tanto, para medir el servicio es contrastar el número de las personas implicadas con el gasto realizado).

#### a) Inputs.

Con respecto a los inputs en el año 2004 la Biblioteca de la Universidad Complutense estaba compuesta por un total de 378 bibliotecarios que daban servicio a una población de más de 100.000 usuarios potenciales.

El gasto total y por usuario en adquisiciones ya ha quedado reflejado anteriormente. Solamente destacar en este caso, que en los últimos cinco años (2000/2004) las monografías se han incrementado en unos 300.000 volúmenes, las revistas en papel en más de 3.000, mientras que tanto las bases de datos como el material no librario se ha duplicado. Caso aparte merece la contratación de más de 23.000 libros electrónicos mediante la plataforma Ebrary y el acceso a casi 20.000 revistas electrónicas.

Con respecto al gasto de monografías, éstas supusieron en el año 2004 un total de 1.953.903 €, lo que significa un incremento de más de 300.000 € con respecto al año 2000. Las revistas han experimentado también una notable subida en los costes de su contratación, pasándose de 1.694.410 € en el año 2000 a los más de 2 millones de euros del año 2004. El gasto en bases de datos y en general todo tipo de información electrónica se ha duplicado en los últimos cinco años suponiendo en el 2004 un total de 565.477 €. En definitiva, la Biblioteca de la Universidad Complutense se ha gastado en sus usuarios potenciales prácticamente 1 millón de euros más del año 2000 al 2004, lo que supone un notable incremento si tenemos en cuenta que los usuarios potenciales en el año 2000 eran casi 20.000 más que en el 2004.

A pesar de que la Biblioteca de la Universidad Complutense ha experimentado un notable incremento en el gasto total por usuario, este esfuerzo no se ve del todo reflejado en el total de préstamos realizados ya que del año 2000 al 2004 solamente se han incrementado en unos 80.000 préstamos anuales. No obstante este crecimiento menor hay que matizarlo por las causas expuestas anteriormente de disminución de usuarios potenciales, así como por el incremento notable de préstamos realizados a profesores e investigadores, frente a la disminución de los préstamos realizados a los alumnos, consecuencia de la disminución en el número total de matriculaciones en la Universidad Complutense de Madrid y del mayor acceso a recursos electrónicos desde dentro y fuera del campus.



## **b) Adecuación del gasto total por usuario.**

Sobre la adecuación del gasto total por usuario son muy ilustrativos los resultados de las encuestas a profesores y alumnos de los años 2003 y 2004. En el caso de los profesores en el año 2003 a la pregunta "La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades" el 50% del profesorado daba la máxima nota (4 y 5 puntos) a este apartado, mientras que un 30% daba una nota media al mismo. En el año 2004 este porcentaje subía hasta el 56% en el caso de la máxima nota, mientras que un 25% estaba reservado para la nota media. Esos resultados son prueba directa del alto índice de participación del profesorado en la toma de decisiones de compra de libros y otros recursos, así como de la necesaria gestión bibliotecaria en la compra de los mismos para evitar duplicidades y en general mejorar la coherencia de la colección. En el caso de los alumnos, en el 2003 a la misma pregunta respondían con la máxima nota un 45% y con nota media un 31%, mientras que en el 2004 la nota máxima aumentaba hasta un 47,8% y la nota media descendía a un 29,1%.

En general, por tanto, podemos concluir que el nivel de satisfacción con respecto al gasto medio y su adecuación y valoración por parte de los usuarios es muy aceptable. Recalcar con respecto a los estudiantes, que la Biblioteca de la Universidad Complutense está realizando además un esfuerzo importante de adecuación y renovación de las bibliografías básicas recomendadas por el profesorado a los alumnos.

## **c) Indicadores de actividad**

Con respecto a los indicadores de actividad se debe resaltar el esfuerzo realizado en los últimos cinco años en el aumento de las horas de apertura de la Biblioteca que ha pasado de las 299 horas por usuario y año en 2000 a las 366 horas de 2004. En buena parte, este incremento se debe a la consolidación por parte de la Biblioteca de la Universidad Complutense de la apertura extraordinaria realizada en épocas de exámenes y que tan bien valorada está por nuestros usuarios. Consecuencia de ese mayor número de horas de apertura es el crecimiento del número de visitas a la biblioteca por usuario potencial que ha pasado de 56,3 en el año 2000 a 72,9 en el 2004.

Los préstamos en general también subieron estos últimos años. En concreto de 2000 a 2004 se han incrementado en más de 80.000 préstamos anuales, como se ha señalado anteriormente. En el caso de los préstamos a alumnos, a pesar de la disminución en las matriculaciones, se ha mantenido en una media de 11,87 préstamos por estudiantes a tiempo completo. Si tenemos en cuenta que la media de REBIUN entre los años 2000/2003 es de 8,05 préstamos podemos señalar que la Universidad Complutense se encuentra en una excelente posición. Esta posición todavía es mejor en el caso del total de préstamos (internos e interbibliotecarios) a los profesores a tiempo completo que ha subido desde los 21,5 del año 2000 a los 28,2 del año 2004.

## **d) Indicadores de coste de los servicios ofertados**

Por último, debemos detenernos en los indicadores de coste de los servicios ofertados con todas las limitaciones que ofrecen estos datos. Con respecto al coste de personal por documento procesado éste ha supuesto de media en los últimos cinco años 81,39 €, pasando de los 82,3 € que costaba en el año 2000 a los 69,2 del año 2004. Esta bajada en el coste por documento procesado puede deberse a la consolidación de una nueva forma de entender la catalogación y el proceso técnico en general. No obstante, en estos datos no se tienen en cuenta los registros introducidos en la base de datos de artículos de revista "Compludoc". Si se tuvieran en cuenta dichos registros, el coste en el año 2000 sería de 62,9 y en el año 2004 de 44,5.

El coste de personal por préstamo realizado en cambio ha experimentado una pequeña subida, de los 9,9 € que costaba en el año 2000 a los 10,4 € del 2004, probablemente debido al poco incremento del número de préstamos totales.

Por último, destacar en los indicadores de coste el incremento notable producido en el coste de personal por usuario potencial que ha pasado de los 80,5 € en el año 2000 a los 106,4 € del 2004.

**Tabla 6: Servicios ofertados**

Indicadores de Coste*	2000	2001	2002	2003	2004
Documentos procesados (1)	82,3	76,8	91,6	87,0	69,2
Préstamos (2)	9,9	10,1	10,2	10,1	10,4
<b>Respuestas de Información (3)</b>	<b>No tenemos este dato</b>				
Préstamo en sala (4)	151,8	166,0	118,1	154,6	164,8
Formación (5)	837,1	794,6	1.083,0	708,9	772,8
Usuarios potenciales (6)	80,5	91,2	98,8	105,5	106,4
Horas de apertura (7)	0,08	0,08	0,07	0,05	0,05
Visitas (8)	0,30	0,28	0,24	0,15	0,18
Adquisiciones / Préstamos (9)	1,66	1,62	1,36	1,39	1,72

Documentos procesados incluyendo Compludoc	62,9	56,2	60,9	54,3	44,5
--	------	------	------	------	------

\*Coste de personal (que debe incluir la totalidad del personal implicado, también los becarios) de los S.B.

(1) Coste de personal por documento procesado (sin incluir los registros introducidos en Compludoc)

(2) Coste de personal por préstamo realizado

(3) Coste de personal por respuesta de información dada al usuario

(4) Coste de personal por préstamo realizado a sala

(5) Coste de personal por hora de formación impartida. El número de horas se refiere al total de horas recibidas por el conjunto de asistentes:

en un curso de 10 h. y 20 asistentes, las horas recibidas son 200. (Consideramos que a cada curso acuden 25 personas)

(6) Coste de personal por usuario potencial

(7) Coste operativo de los S.B. por hora de apertura

(8) Coste operativo de los S.B. por visita recibida: calculamos las visitas extrapolando los datos de las bibliotecas que las cuentan

(9) Gasto total en adquisiciones por número de préstamos: consideramos sólo los libros y el material no librario

### **Puntos fuertes**

- Incremento notable del gasto/inversión realizado en monografías y revistas (tanto en su versión impresa como electrónica) en los últimos años (aumento entre 2000 y 2004 del 12% en monografías y 22% en revistas).
- 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.
- Alto nivel de adquisición de la bibliografía recomendada por los profesores.
- Aumento de la demanda de servicios pese a la disminución de los usuarios potenciales (reclaman más puestos informatizados, aumenta el número de visitas en un 30% con respecto al año 2000)
- Aumento del número de horas de apertura de la Biblioteca (22,5% entre 2000 y 2004).
- Aumento del número de préstamos totales a pesar de la bajada en el número de usuarios potenciales (8% entre 2000 y 2004).
- Bajada en el coste por documento procesado (disminución del 16% entre 2000 y 2004).

### **Puntos débiles**

- Aumento del coste de los préstamos.
- Aumento del coste de las publicaciones periódicas.

***Propuestas de mejora***

- Establecer un Plan de Evaluación General de Revistas a partir de sus usos que sirva de base a la política de adquisiciones.
- Habilitar procedimientos para la recogida de datos respecto a la formación de usuarios y el servicio de información bibliográfica.

**5.**

**Puntos fuertes y puntos débiles**



## 5. PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES

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

#### *Puntos fuertes*

- 1.1.1 La representación de la Dirección de la Biblioteca en Junta y Consejo de Gobierno desde el año 1931 ha permitido expresar una opinión propia en la toma de decisiones y cierta autonomía
- 1.1.2 Integración de la Dirección de la BUC en el Equipo de Gerencia de la UCM.
- 1.1.3 Existencia de bibliotecas en todos los centros de la UCM.
- 1.1.4 Las direcciones de las bibliotecas de centros tienen asegurada su participación en la toma de decisiones de los centros mediante el artículo 54 de los Estatutos
- 1.1.5 Estructura organizativa definida y bien conocida por el personal.
- 1.1.6 Adecuados canales de comunicación y representación: Comisión de Biblioteca, Junta de Directores, reuniones puntuales, comisiones y grupos de trabajo, Intranet...
- 1.1.7 Reconocimiento y buena posición de la Biblioteca en la institución.
- 1.1.8 Existencia detallada desde 1993 de datos cuantitativos e informes del conjunto de los servicios y bibliotecas de centro.
- 1.1.9 Alta participación de profesores y bibliotecarios (la cuarta parte de la plantilla) en comisiones y grupos de trabajo de la BUC.
- 1.1.10 Colaboración con varios vicerrectorados para edición del web institucional, las tesis y las revistas científicas.
- 1.1.11 Amplia colaboración en actividades de extensión cultural: Foro Complutense, exposiciones, etc.

#### *Puntos débiles*

- 1.1.1 Inexistencia de un documento en el que se recojan las principales competencias de los puestos de trabajo.
- 1.1.2 No reflejar los puestos base adscritos a la Biblioteca en la RPT de personal funcionario.
- 1.1.3 Insuficiente conocimiento de los objetivos estratégicos de la BUC por el personal.
- 1.1.4 Escasa implicación de los estudiantes en comisiones y grupos de trabajo de la BUC.

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

#### *Puntos fuertes*

- 1.2.1 La mayoría de las bibliotecas adquieren la bibliografía recomendada por los profesores, lo que es propiciado por la existencia y cumplimiento de un plan anual de adquisición centralizada de manuales y bibliografía básica.
- 1.2.2 Las bibliotecas ofrecen una amplia gama de servicios de apoyo a la docencia: sus instalaciones para impartir clases prácticas, cursos de formación de usuarios y otros sobre el uso de recursos de información.
- 1.2.3 Existen tres centros en donde la formación de usuarios forma parte del plan de estudios.
- 1.2.4 Se han creado páginas con una selección de materiales recomendados para más de 1.200 asignaturas.
- 1.2.5 Se realizan múltiples actividades de extensión bibliotecaria de apoyo a la docencia.

#### *Puntos débiles*

- 1.2.1 No existe un estudio sobre el impacto del servicio bibliotecario en la planificación de la docencia en la UCM.

- 1.2.2 No existe un estudio sobre los índices de respuesta de la campaña de adquisición de manuales.

### **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:
- Dioscórides: la mayor colección universitaria digitalizada y accesible gratuitamente en la red de libros antiguos.
  - Servidor de E-Prints: acceso abierto a publicaciones desde los principales buscadores de e-prints internacionales.
  - Colección de cerca de 3.000 tesis digitalizadas en red.
  - Portal de revistas científicas de la UCM: más de diez mil artículos digitalizados es uno de los principales portales científicos en español.
  - Compludoc: base de datos gratuita de revistas que permite servicios de alerta informativa.
  - 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 gratuitos: préstamo Interbibliotecario, edición electrónica, servidor de e-prints, etc.
- 1.3.3 Existen tres centros en donde la formación de usuarios forma parte del plan de estudios.
- 1.3.4 Se realizan múltiples actividades de extensión bibliotecaria de apoyo a la investigación

#### ***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
- 1.4.2 La existencia y funcionamiento de las Comisiones de bibliotecas en los centros se considera muy positiva para el funcionamiento de las bibliotecas.
- 1.4.3 El Director de la Biblioteca de Centro es miembro nato de la Junta de Centro.
- 1.4.4 Elevada participación de profesores y bibliotecarios (la cuarta parte de la plantilla) en comisiones y grupos de trabajo de la BUC.
- 1.4.5 Existen tres centros en donde la formación de usuarios forma parte del plan de estudios.
- 1.4.6 Se han creado páginas con una selección de materiales recomendados para más de 1.200 asignaturas.

#### ***Puntos débiles***

- 1.4.1 Dos centros aún carecen de Comisión de Biblioteca
- 1.4.2 En algunos centros se observa un funcionamiento deficiente de la Comisión de Biblioteca.
- 1.4.3 En la mayoría de los centros la participación de los estudiantes en la Comisión de Biblioteca es muy escasa o nula.
- 1.4.4 El desconocimiento de los usuarios de la Biblioteca sobre el funcionamiento de la Comisión es muy generalizado.

## 2.1. ORGANIZACIÓN

### *Puntos fuertes*

- 2.1.1 Estructura organizativa definida: organigrama y RPT ajustados a la realidad de la BUC y de la UCM.
- 2.1.2 Alto nivel de conocimiento por parte del personal del organigrama.
- 2.1.3 Adecuados canales de comunicación: Junta de directores, reuniones puntuales, comisiones y grupos de trabajo, Intranet, etc.
- 2.1.4 Existencia de todas las categorías de personal para las diferentes funciones y trabajos.
- 2.1.5 El proceso de funcionarización ha facilitado las relaciones laborales y dado una mayor agilidad a la organización.
- 2.1.6 Existencia de comisiones técnicas y grupos de trabajo consolidados.

### *Puntos débiles*

- 2.1.1 Falta de reflejo de los puestos base adscritos a la Biblioteca en la RPT de personal funcionario.
- 2.1.2 Bajo conocimiento por parte del personal de las competencias de los puestos de trabajo
- 2.1.3 Carencia de un documento en el que se recojan las principales competencias de los puestos de trabajo.

## 2.2. PROCESOS

### *Puntos fuertes*

- 2.2.1 Existencia de responsables en cada unidad e incluso para cada proceso o conjunto de ellos.
- 2.2.2 Existencia de manuales de procedimiento de los principales procesos y actividades.
- 2.2.3 Existencia de series estadísticas completas desde 1993 y estudios e informes publicados en la web pública sobre los principales servicios y actividades de la BUC.
- 2.2.4 Sistema integrado de gestión versátil y fiable
- 2.2.5 Utilización de un programa de recogida de datos y gestión de las estadísticas propio adaptado a las necesidades de la BUC.

### *Puntos débiles*

- 2.2.1 Falta de identificación de algunos de los procesos y elaboración de sus manuales de procedimiento.
- 2.2.2 Disparidad de criterios en la recogida de algunos de los datos estadísticos (servicio de información bibliográfica, formación de usuarios, préstamo no automatizado).
- 2.2.3 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 la mayor colección de tesis doctorales de España.
- 2.3.3 Publica el portal de revistas científicas más amplio en abierto en lengua española.
- 2.3.4 La *Biblioteca Digital Dioscórides* es la más importante biblioteca digital de fondo antiguo en abierto realizada por una universidad a nivel mundial (casi 1.000.000 de páginas digitalizadas pertenecientes a 2.318 obras)
- 2.3.5 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).
- 2.3.6 La BUC cuenta con el mayor catálogo de las universidades españolas (1.077.019 de registros MARC de títulos de monografías y 2.023.825 de registros de ejemplares) lo que permite a sus usuarios acceder a un riquísimo fondo en formatos tradicionales y electrónicos.
- 2.3.7 Alto nivel de calidad de las descripciones de los registros del catálogo.
- 2.3.8 El número de visitas a la página web de la BUC es superior a la media de REBI-UN.

### **Puntos débiles.**

- 2.3.1 La web de la Biblioteca Complutense está alojada en varios servidores y sólo se recogen los datos de acceso a uno de ellos.
- 2.3.2 Los sistemas de información web e Intranet emplean herramientas anticuadas.
- 2.3.3 No se dispone de un sistema general de alertas para todos los recursos documentales.
- 2.3.4 Inexistencia de una oferta de cursos de formación de usuarios interactivos.
- 2.3.5 Existen limitaciones para acceder a algunas bases de datos (40) de forma remota.
- 2.3.6 Todavía un 18% del fondo documental no puede consultarse a través del catálogo automatizado.
- 2.3.7 La atención telefónica y los formularios de recepción de consultas son insuficientes y no permiten realizar una gestión correcta de los usuarios.

## 3.1. PERSONAL

### **Puntos fuertes**

- 3.1.1 Una de las estructuras más desarrolladas entre las bibliotecas universitarias españolas.
- 3.1.2 Alto grado de estabilidad del personal de plantilla
- 3.1.3 Perfiles profesionales de los puestos orgánicos con funciones definidas.
- 3.1.4 Alta valoración por parte de los usuarios (y especialmente de los profesores) del personal de la biblioteca.
- 3.1.5 Ratio equilibrada entre puestos orgánicos y puestos base destacando unos elevados niveles administrativos en los mismos.
- 3.1.6 Establecimiento de Comisiones Técnicas con participación muy activa del personal.
- 3.1.7 Existencia de un Plan de Formación Cuatrienal del PAS que incluye a la Biblioteca, con una buena comunicación de los mismos.
- 3.1.8 Existencia de una Comisión de Formación de la UCM, con presencia de las centrales sindicales con representación.
- 3.1.9 Gran utilidad de los cursos de formación obligatorios, relacionados con procesos de trabajo o herramientas informáticas.
- 3.1.10 Existencia de un plan de comunicación.
- 3.1.11 Existencia de encuestas internas periódicas dirigidas al personal de la Biblioteca.

- 3.1.12 Encuesta de opinión sobre las becas colaboración contestada mayoritariamente por los becarios.

### ***Puntos débiles***

- 3.1.1 Multiplicidad de categorías laborales: excesiva tipología aunque la funcionarización ha reducido esta inconveniencia.
- 3.1.2 Dedicación de los becarios-colaboradores a tareas que no contribuyen a su formación y escaso cumplimiento de la tutoría.
- 3.1.3 Mecanismos muy lentos de cobertura y sustitución de bajas temporales y prolongadas.
- 3.1.4 Intranet poco activa.
- 3.1.5 Ausencia de directrices específicas para el mantenimiento de reuniones periódicas del personal a nivel de las bibliotecas de centro.
- 3.1.6 Falta de coordinación entre la oferta formativa de la Unidad de Formación del PAS y la de las centrales Sindicales
- 3.1.7 El baremo de valoración de los cursos del Plan de Formación en los concursos, reduce su grado de utilidad real.
- 3.1.8 Emisión de certificados de aptitud para los cursos de formación sin que exista evaluación del aprovechamiento del curso por parte de los asistentes.
- 3.1.9 Demoras en la organización de los cursos del Plan de Formación.
- 3.1.10 Retrasos en la convocatoria de oposiciones correspondientes a la Oferta de Empleo Público acordada.
- 3.1.11 Desactualización del baremo de evaluación de méritos.
- 3.1.12 Ausencia de una bolsa de trabajo para sustituciones establecida con criterios objetivos y públicos.
- 3.1.13 Ausencia de un sistema de entrevistas anuales de evaluación del personal.
- 3.1.14 Ausencia de incentivos y de estrategias de motivación definidos.

## **3.2. INSTALACIONES**

### ***Puntos fuertes***

- 3.2.1 Buena percepción por parte de los usuarios de la comodidad y del ambiente de estudio, aunque se demandan más puestos de lectura y más adaptados al entorno informático.
- 3.2.2 Los Estatutos recogen en su artículo 113, relativo a los derechos de los estudiantes, que estos tendrán derecho a disponer de las instalaciones, medios instrumentales, servicios administrativos, de Biblioteca y cualesquiera otros de asistencia a la comunidad universitaria.
- 3.2.3 Horarios adaptados a las necesidades de estudio y aperturas extraordinarias en periodos de exámenes y vacaciones.
- 3.2.4 Servicios Centrales ubicados en el campus de Moncloa, lo que les confiere inmediatez en la asistencia y buena coordinación con las bibliotecas de centros.
- 3.2.5 Muy buena valoración de las nuevas instalaciones de las bibliotecas y de las mejoras que se emprenden por parte de los usuarios, que reflejan su adecuación a estándares e indicadores REBIUN, así como un diseño eficaz de las instalaciones en circulación interior de libros, usuarios y personal.
- 3.2.6 Construcción del nuevo edificio en que está previsto instalar la biblioteca centralizada de Filología y la biblioteca centralizada de Derecho. La suma de los espacios de ambas supondrá una superficie para las bibliotecas superior a los 25.000 m<sup>2</sup> y 2.500 puestos de lectura.
- 3.2.7 Existencia en general de climatización y buenas condiciones ambientales, con las excepciones reseñadas en este capítulo.
- 3.2.8 El mobiliario existente responde a las necesidades de los usuarios y, con las excepciones reseñadas, presenta un correcto nivel de adecuación funcional y conservación.
- 3.2.9 El personal bibliotecario dispone de los medios adecuados desde el punto de vista informático en cuanto a herramientas ofimáticas, de gestión bibliotecaria (dispositivos de préstamo e inventario) y de red.

- 3.2.10 La Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla", construida para albergar el valioso y numeroso fondo histórico de la Complutense es un edificio modélico, dotado de excelentes condiciones de seguridad y conservación, que se ha convertido en referencia para otras bibliotecas universitarias españolas.
- 3.2.11 Existencia de equipos de autopréstamo en las bibliotecas con mayor número de préstamos.
- 3.2.12 Buena apreciación de los equipamientos informáticos existentes en las bibliotecas.
- 3.2.13 Préstamo de PC's portátiles en algunas bibliotecas.
- 3.2.14 Buena valoración de los recursos de información disponibles en formato electrónico. Su número y cobertura se percibe como satisfactoria, adecuada a las necesidades formativas y docentes y en constante crecimiento con el objetivo de satisfacer todas las necesidades temáticas y llegar al máximo número de usuarios.
- 3.2.15 Buena valoración de las mediatecas, cartotecas y de las aulas de informática existentes en los ámbitos de la Biblioteca.
- 3.2.16 Aumento progresivo durante los últimos años del capítulo económico del presupuesto general destinado a la mejora de instalaciones y creación de nuevos edificios y bibliotecas -Informática, Filología y Derecho, Ciencias de la Información- e incremento de estos capítulos en las bibliotecas de centros.
- 3.2.17 Existencia de un plan estratégico con objetivos marcados en materia de instalaciones y equipamientos. Objetivos: 1.1.b; 3.1.a; 5.1.a; 5.2.a; 5.3.a 5.3.b; 5.3.c; 6.1.a; 6.1c.

### **Puntos débiles**

- 3.2.1 Elevado número de bibliotecas y de locales con instalaciones bibliotecarias junto con una 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.
- 3.2.2 Servicios Centrales ubicados en locales poco adecuados e insuficientes (600 m<sup>2</sup> en el antiguo Pabellón de Gobierno de la UCM).
- 3.2.3 Existencia de bibliotecas departamentales, no centralizadas: Filología, Derecho, Medicina, Farmacia, Biológicas, Físicas.
- 3.2.4 Notable envejecimiento de los edificios de muchas de las bibliotecas con infraestructuras muy poco apropiadas y elevados costes de mantenimiento y medidas antiincendio poco actualizadas.
- 3.2.5 Coexistencia de equipamientos muy desiguales y también, hasta la fecha, poca flexibilidad en la estructura organizativa (ver informe de dimensión espacial)
- 3.2.6 Existencia de fotocopiadoras en las bibliotecas en zonas inadecuadas para su utilización. Problemas de mantenimiento de las mismas.
- 3.2.7 Insuficiente número de puestos informáticos y envejecimiento de los equipos de las salas de lectura, e insuficiente número también de puestos adaptados a las futuras necesidades tecnológicas (red inalámbrica).
- 3.2.8 Dificultades para los usuarios para obtener productos de información en soportes informáticos no librarios: listados por impresora, bibliografías en disquete, CD o positivaciones de microfilm, etc. y dificultades para consultar soportes no librarios: CD-ROMs, microfilms, microfichas, etc.
- 3.2.9 Barreras arquitectónicas para los discapacitados.
- 3.2.10 Presión demográfica muy elevada en época de exámenes en todas las bibliotecas y especialmente en las que realizan la apertura extraordinaria, lo que ocasiona conflictos por la ocupación de los puestos de lectura.
- 3.2.11 Medios de transporte deficientes fuera de época lectiva o de los horarios habituales.
- 3.2.12 Las posibilidades de crecimiento no han sido contempladas en la mayoría de las bibliotecas y la necesidad de descongestionar los depósitos de las facultades empieza a ser acuciante, sobre todo en las bibliotecas de las áreas de Ciencias Sociales y Humanidades.
- 3.2.13 Se mantiene la ausencia de planificación 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.

- 3.2.14 Se puede aprobar una nueva enseñanza sin prever su planeamiento bibliotecario, es decir, sus necesidades de información en cuanto a compra de libros, revistas, equipamientos, ubicación, instalaciones, etc.
- 3.2.15 La dispersión espacial de algunas bibliotecas supone dificultades para la gestión de algunos servicios y procesos.
- 3.2.16 La centralización de sistemas de calefacción supone costes elevados para el campus en los horarios de apertura extraordinarios. La sectorialización es insuficiente.
- 3.2.17 La ausencia de un protocolo que normativice la necesaria colaboración y planificación sistemática entre bibliotecarios, arquitectos, servicio de obras, gerencias de los centros y equipos decanales se traduce en una metodología inadecuada en la elaboración y aprobación de proyectos de nuevas edificaciones y reformas, así como de dotación de equipamientos.
- 3.2.18 Gestión dispersa y no siempre adecuada del proceso de construcción de los nuevos edificios destinados a bibliotecas.
- 3.2.19 En materia legislativa que afecte a la construcción, el PERI (Plan Especial de Reforma Integral de la Universidad Complutense) coexiste con un marco normativo que fuerza el mantenimiento integral de la cohesión e invariabilidad arquitectónica de la UCM, ya que ha sido declarada Conjunto Histórico-Artístico.

### 3.3. FONDOS

#### *Puntos fuertes*

- 3.3.1 Existe una Unidad de Gestión de las Colecciones reflejada en la RPT de la Biblioteca. Además, todos los centros tienen a un responsable para la gestión de la colección y en ocho de ellos existe un puesto específico en la RPT.
- 3.3.2 Existencia de un presupuesto consolidado de la BUC para la adquisición de recursos bibliográficos en red.
- 3.3.3 Aumento de los recursos electrónicos disponibles.
- 3.3.4 Buena valoración de los recursos de información disponibles en formato electrónico por parte de los usuarios.
- 3.3.5 Utilización de un módulo de gestión de las adquisiciones integrado en el sistema de gestión de la Biblioteca.
- 3.3.6 Centralización de la adquisición de las principales revistas, bases de datos y recursos electrónicos en general.
- 3.3.7 Excelente colección, tanto desde el punto de vista histórico como actual, con un elevado número de volúmenes por usuario.
- 3.3.8 Gran riqueza del patrimonio bibliográfico.
- 3.3.9 Alta circulación del fondo bibliográfico, manifestada en el número de préstamos por usuario.
- 3.3.10 Excelente colección electrónica con un buen ritmo de crecimiento.
- 3.3.11 La Biblioteca edita electrónicamente principalmente revistas y tesis de la Universidad.
- 3.3.12 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 No existe un porcentaje establecido del presupuesto de cada biblioteca para adquisiciones bibliográficas.
- 3.3.2 Escaso incremento, en general, del presupuesto invertido por los centros en la adquisición de fondos bibliográficos para sus bibliotecas
- 3.3.3 Inadecuación del presupuesto invertido por los centros al coste de las revistas científicas
- 3.3.4 Descenso de la inversión en monografías y bibliografía básica debido al alto coste de las publicaciones periódicas.
- 3.3.5 Las bibliotecas no realizan la gestión de todas las adquisiciones bibliográficas pues parte de las mismas se realizan en los Departamentos.

- 3.3.6 Existen bibliotecas departamentales, de institutos y de cátedras no gestionadas por la Biblioteca lo que supone una deficiente accesibilidad y gestión de sus fondos.
- 3.3.7 El ritmo de introducción de los fondos retrospectivos en el catálogo automatizado no es el deseable debido a la atención de otras necesidades por parte del personal de plantilla.
- 3.3.8 Carencia de un procedimiento general normalizado y escrito para la gestión de adquisiciones bibliográficas (incluyendo donaciones y expurgo).
- 3.3.9 Inexistencia de estudios de las colecciones.

### **3.4. INGRESOS**

#### ***Puntos fuertes***

- 3.4.1 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).
- 3.4.2 Elevado gasto de personal en relación con el gasto por alumno realizado.
- 3.4.3 Gestión y seguimiento automatizado de las adquisiciones.
- 3.4.4 Gestión y seguimiento, mediante contratación centralizada, de la mayor parte de las revistas extranjeras.
- 3.4.5 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%).
- 3.4.6 Alto rendimiento del gasto/inversión realizado en adquisiciones al contar con la participación de profesores y alumnos en los procesos de selección bibliográfica.
- 3.4.7 Alto nivel de adquisición de la bibliografía recomendada por los profesores.
- 3.4.8 Importantes ingresos en concepto de préstamo interbibliotecario.

#### ***Puntos débiles***

- 3.4.1 La distribución del presupuesto para las bibliotecas de centro responde a la estructura presupuestaria de los centros y está subordinada a sus criterios de reparto.
- 3.4.2 La Gestión de la compra de material bibliográfico no se realiza en todos los casos directamente por los Departamentos de Adquisiciones de las Bibliotecas. Esto es así especialmente en las bibliotecas descentralizadas.
- 3.4.3 Recursos insuficientes para la adquisición de monografías, a pesar del esfuerzo realizado en los últimos años.
- 3.4.4 Falta de definición, cuantitativa y cualitativa, de las aportaciones que los Centros deben realizar a favor de sus respectivas Bibliotecas a lo que se añade la escasa participación de los bibliotecarios en los procesos de selección y gestión de los fondos adquiridos por los Departamentos que no han centralizado sus bibliotecas.
- 3.4.5 Insuficiente participación de las Bibliotecas de Centro en las Comisiones Económicas de los mismos a fin de poder participar más activamente en el proceso de distribución del presupuesto.
- 3.4.6 Falta de una política de tarificación común para algunos procesos.
- 3.4.7 Falta de políticas globales de coordinación de objetivos y su financiación.
- 3.4.8 En sentido amplio, falta de políticas globales destinadas a definir objetivos comunes y su financiación a través de las diferentes fuentes existentes en la actualidad.
- 3.4.9 Excesivo incremento de la partida presupuestaria del concurso de publicaciones periódicas y consecuente pérdida del poder adquisitivo para otros recursos de información.
- 3.4.10 Falta de una política de inversiones en instalaciones de las bibliotecas.
- 3.4.11 Bajo gasto total en adquisiciones por usuario en relación con la media de REBIUN (37 € en la UCM y 73 € en REBIUN en 2003).

## 4.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### *Puntos fuertes*

- 4.1.1 El grado de satisfacción de los usuarios de la totalidad del servicio es alto.
- 4.1.2 El aspecto más positivo se refiere a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de Biblioteca (nota media de 8 sobre 10).
- 4.1.3 El servicio de préstamo es valorado de forma positiva (nota media de 7,5 sobre 10).
- 4.1.4 Los mecanismos de recogida de información (encuestas) para analizar el grado de satisfacción de los usuarios son correctos.
- 4.1.5 La calidad de estos mecanismos resulta acertada y se completan con la información facilitada por las sugerencias enviadas por los propios usuarios.
- 4.1.6 La utilidad de los cursos de formación es considerada alta por todos los usuarios.

### *Puntos débiles*

- 4.1.1 La oferta de instalaciones y equipos informáticos no resulta bien valorada por los usuarios.
- 4.1.2 La duración de los préstamos se considera insuficiente por los alumnos (el 33,3% están insatisfechos o muy insatisfechos).
- 4.1.3 No existe un estudio sistemático de satisfacción de usuarios a nivel de bibliotecas de centros.
- 4.1.4 El grado de respuesta a las sugerencias de nuevas adquisiciones es valorada negativamente por algunos usuarios (21,4% de los alumnos insatisfechos o muy insatisfechos).
- 4.1.5 No existen indicadores de uso y satisfacción de los cursos de formación.

## 4.2 EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### *Puntos fuertes:*

- 4.2.1 La Biblioteca Complutense mantiene abiertos un total de 27 centros, durante 12 horas diarias.
- 4.2.2 La apertura en horario habitual se sitúa en torno a la media de REBIUN, aunque si tenemos en cuenta los horarios de apertura extraordinaria, la oferta de la Biblioteca Complutense se sitúa por encima de la media, arrojando un incremento de unos 36 días al año y situándose en 309 días.
- 4.2.3 Con respecto al número de días de apertura, durante el periodo analizado y teniendo en cuenta la complejidad y disparidad de la estructura de la Biblioteca Complutense, se ha producido un crecimiento de carácter continuado de alrededor de un 12%, lo que supone un esfuerzo importante.
- 4.2.4 Se ha avanzado en la homologación de horarios, por parte de los distintos centros, para conseguir una oferta adecuada y razonable de acuerdo a las propias recomendaciones de REBIUN en cuanto a horarios y a las posibilidades de la Biblioteca Complutense.
- 4.2.5 El número de horas por usuario se ha incrementado en un 22,5% durante el periodo analizado.
- 4.2.6 El año 2003 se superaron los 9 millones de visitas y en 2004 estuvo en torno a los 8 millones, lo que supone que se ha llegado a más de 88 visitas por usuario potencial (en 2003, 73 visitas por usuario). Hay un alto grado de ocupación y permanencia.
- 4.2.7 Actualmente la Biblioteca Complutense ofrece más de 9.600 puestos de lectura y aumenta el número de puestos informatizados. La ratio de la BUC en 2004 era de 10,2 estudiantes por puesto de lectura, una ratio mejor que la de REBIUN de 2003 (10,4), a pesar de disponer del mayor número de usuarios (si excluimos a la Biblioteca de la UNED).
- 4.2.8 Incremento constante de la colección de monografías: 0,8 por usuario en 2004, frente a 1 de media de REBIUN; pero por encima de casi todas las bibliotecas con

características similares (Valencia, Sevilla, Granada, Santiago, Oviedo, Zaragoza...)

- 4.2.9 Existencia de una partida presupuestaria que la Biblioteca Complutense asigna a los centros para la adquisición de bibliografía recomendada.
- 4.2.10 Creciente colección de revistas electrónicas.
- 4.2.11 Se ha dado una 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.
- 4.2.12 Existencia de máquinas de autopréstamo.
- 4.2.13 El servicio de préstamo interbibliotecario cuenta con un programa informático para su gestión que se ha implantado en el periodo estudiado y que permite la homogeneización de muchas rutinas y la obtención de datos globales unificados.
- 4.2.14 El servicio de préstamo interbibliotecario es el tercero que más suministros realiza de todo REBIUN, después del CINDOC y del de la Biblioteca de la Universidad de Barcelona.
- 4.2.15 Existencia de una infraestructura para dar un servicio de información bibliográfica y de referencia de calidad.
- 4.2.16 Gran cantidad de recursos de información bibliográfica que han homogeneizado su diseño.
- 4.2.17 Las visitas a la web de la Biblioteca Complutense son superiores a la media de REBIUN.
- 4.2.18 Inclusión en el plan estratégico de las actividades de extensión bibliotecaria.
- 4.2.19 Gran actividad de la Biblioteca Complutense en el ámbito de la extensión bibliotecaria: exposiciones virtuales, exposiciones en los centros...
- 4.2.20 Colaboración de la Biblioteca en la política de extensión universitaria de la Universidad Complutense.

**Puntos débiles:**

- 4.2.1 La media de horas que permanecen abiertos los distintos centros de la BUC durante la semana queda por debajo de la media de REBIUN<sup>26</sup>.
  - En las condiciones en que actualmente se realiza, la apertura extraordinaria produce un excesivo coste económico y genera problemas de organización.
  - En determinadas épocas con gran demanda de puestos de lectura (periodos de exámenes) surgen problemas de ocupación.
  - Algunas bibliotecas no tienen el horario habitual homologado con el resto.
- 4.2.2 Las ratios del gasto en adquisiciones por usuario y en revistas por investigador son muy bajas con respecto a REBIUN (37 € frente a 73 € y 113 € frente a 364 €, respectivamente, en 2003)
- 4.2.3 Hay un número considerable de préstamos que se hacen manualmente, sin utilizar el módulo de gestión automatizada (en el año 2003, fueron 34.066). Estos son préstamos que se realizan en bibliotecas departamentales o de hospitales.
- 4.2.4 Poco uso de los sistemas de autopréstamo.
- 4.2.5 No se dispone de datos que informen sobre el fracaso en el intento de obtener un préstamo (aquellas veces que el usuario no puede obtener un documento disponible que necesita) o de otros aspectos relacionados con este servicio (p.e. accesibilidad de las colecciones depositadas en los Departamentos o los problemas asociados a plazos de préstamo muy largos).
- 4.2.6 No se dispone de datos de circulación interna: sí de los préstamos para sala pero no del resto de la circulación interna que no requiere control automatizado, ya sea de las colecciones de libros como de las de revistas. Ha habido diferentes iniciativas en algunos centros encaminadas a calcular su volumen pero nunca se han generalizado. De hecho se tienen datos de la consulta en hemeroteca de algunos centros y de algunos años pero muestran tal desigualdad en los mismos centros que los proporcionan que no parecen muy fiables.
- 4.2.7 Cabe reseñar la inexactitud de los datos que manejamos con respecto al préstamo interbibliotecario por cuanto normalmente se traslada al anuario estadístico REBIUN el montante global de la carga de trabajo, es decir, se incluyen también

<sup>26</sup> La media de horas por semana según el anuario Rebiun durante el periodo analizado es de 70 horas semanales. Pero, según consigna Rebiun sus datos, basta con abrir una única biblioteca de las del conjunto de una Universidad para incluir el número de horas como si todas ellas abrieran.

las peticiones no resueltas<sup>27</sup>. En el caso de la Biblioteca Complutense se incluye también el préstamo intercentros que aunque se canaliza por a través de este Servicio no es propiamente préstamo interbibliotecario.

- 4.2.8 No se cuenta con ningún sistema homogéneo y totalmente extendido que permita llevar un control de las consultas bibliográficas que se atienden in situ ni se tienen datos o procedimientos relativos a las consultas telefónicas.
- 4.2.9 Desconocimiento por los usuarios de gran parte de los productos de información que elabora la Biblioteca Complutense.
- 4.2.10 No sabemos el número de usuarios que han asistido a los cursos de formación en los Centros.
- 4.2.11 Ausencia de estandarización de los informes estadísticos. Tampoco existe, por parte de la Biblioteca Complutense, de un procedimiento para la recepción de datos o un responsable de su recopilación.
- 4.2.12 La web de la Biblioteca Complutense está alojada en varios servidores y sólo se recogen los datos de acceso de uno de ellos.
- 4.2.13 No se dispone de datos sobre el impacto de las actividades de extensión universitaria (número de visitantes, difusión social, etc.).
- 4.2.14 No existe un plan de extensión bibliotecaria.

### **4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

#### ***Puntos fuertes***

- 4.3.1 Incremento notable del gasto/inversión realizado en monografías y revistas (tanto en su versión impresa como electrónica) en los últimos años (aumento entre 2000 y 2004 del 12% en monografías y 22% en revistas).
- 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.
- 4.3.3 Alto nivel de adquisición de la bibliografía recomendada por los profesores.
- 4.3.4 Aumento de la demanda de servicios pese a la disminución de los usuarios potenciales (reclaman más puestos informatizados, aumenta el número de visitas en un 30% con respecto al año 2000...)
- 4.3.5 Aumento del número de horas de apertura de la Biblioteca (22,5% entre 2000 y 2004).
- 4.3.6 Aumento del número de préstamos totales a pesar de la bajada en el número de usuarios potenciales (8% entre 2000 y 2004).
- 4.3.7 Bajada en el coste por documento procesado (disminución del 16% entre 2000 y 2004).

#### ***Puntos débiles***

- 4.3.1 Aumento del coste de los préstamos.
- 4.3.2 Aumento del coste de las publicaciones periódicas.

---

<sup>27</sup> Esta tendencia está muy generalizado en Rebiun (al menos el 50% lo hace).





**6.**

**Propuestas de mejora**



## 6. PROPUESTAS DE MEJORA

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

- 1.1.1 Modificación de la RPT que refleje los puestos base de la Biblioteca y su adscripción, así como los nuevos servicios.
- 1.1.2 Establecimiento de un sistema de información y seguimiento de los objetivos estratégicos de la BUC potenciando la Intranet y otros procesos de comunicación interna.
- 1.1.3 Publicación de un documento que refleje las principales competencias de los puestos de trabajo, tanto orgánicos como base.
- 1.1.4 Elaboración de un sistema de recogida de datos que refleje los nuevos procesos y servicios de la BUC conforme a estándares de calidad.
- 1.1.5 Incentivar la participación de los estudiantes en la Comisión de Biblioteca de la Universidad, en las Comisiones de Biblioteca de los centros y en las comisiones y grupos de trabajo donde se requiera su colaboración.

### 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.
- 1.2.2 Analizar los índices de respuesta de la campaña de adquisición de manuales.
- 1.2.3 Fomentar desde la Biblioteca la utilización de las herramientas y recursos que proporciona el Campus Virtual.

### 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.
- 1.3.2 Realizar un estudio sobre la incidencia del número de investigadores y profesores que utilizan el servicio de préstamo interbibliotecario dentro de la totalidad de usuarios potenciales.

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

- 1.4.1 Proponer la creación de la Comisión de Biblioteca en los centros que carecen de ella.
- 1.4.2 Mejorar el funcionamiento de la Comisión de Biblioteca en los centros cuyo funcionamiento es deficiente.
- 1.4.3 Incentivar la participación de los estudiantes en las Comisiones de Biblioteca de los centros.
- 1.4.4 Potenciar el conocimiento de las Comisiones de Biblioteca.
- 1.4.5 Aumentar la difusión de las encuestas y mejorar su diseño.

### 2.1. ORGANIZACIÓN

- 2.1.1 Modificación de la RPT que refleje los puestos base de la Biblioteca y su adscripción, así como los nuevos servicios.
- 2.1.2 Publicación de un documento en el que se recojan las principales competencias de los puestos de trabajo, tanto orgánicos como base.

## 2.2. PROCESOS

- 2.2.1 Reorganización y reestructuración de la Intranet.
- 2.2.2 Mayor desarrollo de otros procesos de comunicación interna.
- 2.2.3 Creación de los manuales de procedimiento que faltan y normalización de los existentes.
- 2.2.4 Definición de indicadores de eficacia y eficiencia de todos los procesos.
- 2.2.5 Unificación de criterios en la recogida de datos estadísticos.

## 2.3. OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA

- 2.3.1 Incorporar al catálogo el 18% de los fondos que aún no pueden consultarse.
- 2.3.2 Desarrollar un Centro de Atención a Usuarios (CAU) para mejorar el servicio de información bibliográfica.
- 2.3.3 Generar nuevos sistemas de información web e Intranet utilizando tecnologías de gestión de contenidos.
- 2.3.4 Minimizar el número de bases de datos a los que no puede accederse de forma remota.
- 2.3.5 Trabajar en la creación de un paquete básico de cursos en línea interactivos de formación de usuarios.
- 2.3.6 Avanzar en la colaboración de la Biblioteca con el "Campus Virtual de la UCM".
- 2.3.7 Crear un sistema general de notificación de alertas para facilitar el uso de los recursos documentales de la Biblioteca.
- 2.3.8 Mejorar el procedimiento de recopilación de datos estadísticos en los servidores locales de la Biblioteca Complutense y en los servidores de los proveedores que permita recoger los datos de todos los servidores propios, así como de los de los proveedores a fin de ajustarse a las necesidades y estándares de la BUC.
- 2.3.9 Ampliar el servicio de metabuscador a fin de integrar en una sola interfaz los principales catálogos y bases de datos.

## 3.1. PERSONAL

- 3.1.1 Estabilización progresiva de la totalidad del personal de plantilla eventual.
- 3.1.2 Convocatoria sistemática y periódica de las plazas pendientes de las anteriores ofertas de empleo y de las de nueva creación.
- 3.1.3 Creación de una bolsa de trabajo para sustituciones ágil y basada en criterios objetivos, en función de los resultados obtenidos en las oposiciones por los aspirantes no aprobados.
- 3.1.4 Modificación del baremo de evaluación de méritos para los concursos y oposiciones del personal bibliotecario.
- 3.1.5 Mayor agilidad en el procedimiento de cobertura de plazas.
- 3.1.6 Redefinición de las funciones de becarios colaboradores y progresiva adaptación a las mismas.
- 3.1.7 Avanzar hacia tres únicas categorías profesionales: equivalentes a los grupos A, B y C.
- 3.1.8 Agilización de la gestión para posibilitar y favorecer la movilidad del personal.
- 3.1.9 Realizar un estudio de distribución de efectivos.
- 3.1.10 Redefinición de la Intranet.
- 3.1.11 Ampliar los cursos de formación del Consorcio Madroño.
- 3.1.12 Elaboración de un nuevo plan de formación para el personal de la biblioteca.
- 3.1.13 Ajuste del perfil del puesto de trabajo a las destrezas, competencias y habilidades requeridas.

## 3.2. INSTALACIONES

- 3.2.1 Promover un plan de contingencia de medidas urgentes para la adaptación de los ámbitos bibliotecarios existentes a los nuevos modelos de oferta educativa, que defina las implicaciones y modificaciones, a nivel arquitectónico, que deban emprenderse.

- 3.2.2 Ejecutar el plan de mejoras para la reparación, reposición y modificación de las instalaciones y equipamientos bibliotecarios existentes, de acuerdo a las deficiencias detectadas y reflejadas en el informe del estado de las dependencias de la Biblioteca y a la normativa vigente.
- 3.2.3 Estudiar y modificar en lo posible el sistema de calefacción, favoreciendo la sectorialización, para ahorrar costes y promover la autonomía de las instalaciones bibliotecarias en materia de condiciones ambientales.
- 3.2.4 Realizar las reformas de la Biblioteca de la Facultad de Educación, la Biblioteca de la Facultad de Veterinaria y la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas. Realizar la reforma de los espacios de las salas de lectura de la Facultad de Ciencias de la Información mediante la incorporación de los espacios anexos a la actual biblioteca.
- 3.2.5 Realizar el proyecto de organización interna de los espacios destinados a bibliotecas en el nuevo edificio de Filología y Derecho, con la adecuada coordinación entre Servicios Centrales, bibliotecas de centro y facultades y representación de usuarios, con el objetivo de ponerlos en funcionamiento lo antes posible.
- 3.2.6 Reorganización de los espacios destinados a Servicios Centrales y Dirección General de la Biblioteca buscándoles una nueva sede suficiente y adecuada, estudiando su posible ubicación en el nuevo edificio de las facultades de Filología y Derecho.
- 3.2.7 Finalizar los procesos de centralización de las bibliotecas departamentales existentes en las respectivas bibliotecas de centro o de área.
- 3.2.8 Elaborar un proyecto encaminado a racionalizar los espacios que afectan a servicios de bibliotecas actualmente dispersos dentro de una misma área de conocimiento.
- 3.2.9 Establecer un plan para la creación de bibliotecas de depósito que descongestione los depósitos de las actuales bibliotecas.
- 3.2.10 Homologación definitiva de los horarios de las bibliotecas.
- 3.2.11 Constitución de una comisión académica, con representación de los diferentes estamentos implicados (Biblioteca, académicos y alumnos, servicios centrales de gestión económica...), que redacte los protocolos de actuación que garanticen en el futuro la colaboración entre bibliotecarios, arquitectos, servicio de obras, gerencia y equipos decanales en los procesos de edificación, reforma, adaptación y equipamiento de los espacios destinados a bibliotecas.
- 3.2.12 Iniciar un proceso de negociación con las autoridades municipales y autonómicas madrileñas para conseguir un sistema de transporte eficiente entre ambos campus y la ciudad, fuera de los horarios habituales y de los días lectivos, para atender las necesidades del horario extraordinario de apertura de las bibliotecas.
- 3.2.13 Modificar y adecuar a la normativa de manera urgente aquellas instalaciones cuya configuración actual suponga un importante riesgo en materia de prevención de incendios, como las escaleras de caracol interiores de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información, las salidas de emergencia de la Escuela de Enfermería o las reformas de la de Ciencias Geológicas.
- 3.2.14 Regulación de los procesos de compra a los proveedores de material inventariable (mobiliario y hardware) mediante la elaboración de pliegos de prescripciones técnicas únicos que faciliten la homogenización, homologación y reposición de los equipamientos de la Biblioteca de la UCM.
- 3.2.15 Redactar un plan de mantenimiento y conservación anual que fije el presupuesto y las actuaciones y protocolos de actuación exigibles en la normativa de edificación vigente para la conservación, mantenimiento y reparación de las instalaciones de la Biblioteca y de sus equipamientos y que quede incorporado al plan general de mantenimiento y conservación de la Universidad.
- 3.2.16 Efectuar la renovación de los equipos y dispositivos informáticos de manera regulada y de acuerdo a un plan prefijado que considere aspectos tales como los plazos de garantía o sustitución fuera de estos plazos, arbitrando medidas de "leasing".

### 3.3. FONDOS

- 3.3.1 Establecer una política de gestión de la colección.
- 3.3.2 Centralización en las bibliotecas de centro de las colecciones actualmente dispersas en departamentos, institutos, etcétera.

- 3.3.3 Gestión, a través de las bibliotecas, de todas las adquisiciones bibliográficas realizadas en los centros
- 3.3.4 Proponer unos mínimos comunes para todas las bibliotecas en lo que concierne al presupuesto de la Biblioteca dedicado a adquisiciones bibliográficas.
- 3.3.5 Proponer un plan cuatrienal para la adquisición de la colección de revistas científicas.
- 3.3.6 Consolidación en el presupuesto de la Biblioteca de las partidas destinadas a adquisición de bibliografía básica.
- 3.3.7 Eliminación de las suscripciones en papel en aquellos casos en que exista versión electrónica de acceso en red.
- 3.3.8 Normalizar y generalizar el procedimiento de obtención de las bibliografías recomendadas por el profesorado y aumentar el número de ejemplares de las obras recomendadas.
- 3.3.9 Elaborar estudios de uso de las colecciones.
- 3.3.10 Elaborar un mapa de colecciones pertenecientes al patrimonio bibliográfico.
- 3.3.11 Realizar un estudio para evaluar el volumen de fondos bibliográficos sin registro bibliográfico automatizado.
- 3.3.12 Activar la conversión retrospectiva y la catalogación de fondos pendientes de proceso técnico.
- 3.3.13 Potenciar la colaboración con la Comunidad de Madrid a fin de disponer de una colección de ocio de obras literarias y materiales audiovisuales a través de sus planes de fomento de la lectura.

### **3.4. INGRESOS**

- 3.4.1 Elaboración de un programa plurianual de inversiones para las diferentes bibliotecas (Servicios Centrales y Bibliotecas de Centros). Las sucesivas revisiones del Programa Plurianual deberían de informar futuros Plantes Estratégicos.
- 3.4.2 Reforzar la presencia de cada Biblioteca en las Comisiones Económicas y otros órganos que determinen su financiación.
- 3.4.3 Impulsar la centralización del procedimiento de adquisiciones bibliográficas de los Departamentos en las bibliotecas descentralizadas.
- 3.4.4 Elaboración de la "Carta de Servicios" del Servicio de Bibliotecas y proceder a su revisión y tarificación anual.

### **4.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

- 4.1.1 Establecer un plan cuatrienal de mejora de las instalaciones y equipos informáticos adaptando las instalaciones bibliotecarias a las necesidades actuales de los centros de recursos para la docencia e investigación.
- 4.1.2 Estudiar una posible ampliación de los períodos de préstamos usuarios.
- 4.1.3 Realizar estudios y encuestas de satisfacción de usuarios en relación con su biblioteca de centro.
- 4.1.4 Elaborar un plan de formación de usuarios.
- 4.1.5 Iniciar un plan de actualización de los recursos de información.
- 4.1.6 Mejorar el grado de respuesta a las sugerencias de nuevas adquisiciones.
- 4.1.7 Ofrecer más cursos de formación y contar con un sistema para la evaluación de la satisfacción de los mismos.

### **4.2 EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

- 4.2.1 Habilitar salas de estudio fuera del horario habitual.
- 4.2.2 Minimizar los costes actuales de la apertura extraordinaria.
- 4.2.3 Aumentar el número de puestos de lectura.
- 4.2.4 Estudiar que determinadas bibliotecas ofrezcan un horario más extenso durante todo el año y no sólo en periodos especiales.
- 4.2.5 Colaborar con la Comunidad Autónoma en la oferta de puestos de lectura.
- 4.2.6 Establecer un sistema de contabilidad de visitantes y niveles de ocupación que sea aplicable a todos los centros.

- 4.2.7 Aumentar el número de puestos informáticos, especialmente en los centros peor dotados.
- 4.2.8 Establecer nuevas políticas presupuestarias que permitan la adquisición de materiales (libros, grabaciones, etc.) imprescindibles para la docencia y la investigación y que en la actualidad presentan unas ratios muy desfavorables frente a la media de las universidades españolas.
- 4.2.9 Consolidar la ayuda presupuestaria de la Biblioteca Complutense para la adquisición de bibliografía recomendada.
- 4.2.10 Recopilar datos de uso de la colección de revistas electrónicas.
- 4.2.11 Arbitrar procedimientos estables y homogéneos para garantizar el acceso a las colecciones bibliográficas no centralizadas.
- 4.2.12 Recomendar y promover la centralización de los fondos bibliográficos complutenses en las bibliotecas de centros.
- 4.2.13 Habilitar buzones de devolución y recogida de préstamos en todos los campus.
- 4.2.14 Establecer algún mecanismo que permita medir la circulación interna, aunque fuera a partir de muestras. Esto es especialmente importante para la colección de revistas ya que este dato permite evaluar su uso y pertinencia.
- 4.2.15 Eliminar como datos referidos al préstamo interbibliotecario tanto aquellos que no sean una respuesta positiva (ya reflejado en los datos de la Complutense de 2003) como los que sean servicio interno (intercentros). Esto, claro está, motivará que en la serie estadística descienda significativamente el número total.
- 4.2.16 Implantar un sistema de indicadores de los servicios de información bibliográfica.
- 4.2.17 Creación de un Centro de Atención a Usuarios.
- 4.2.18 Generalizar la difusión de boletines de novedades.
- 4.2.19 Promocionar y difundir el uso de los productos informativos de la Biblioteca Complutense y de los cursos de formación mediante el establecimiento de un plan de marketing.
- 4.2.20 Ampliar la oferta de cursos de formación en todos los centros y adaptarlos a las necesidades de los usuarios (cursos especializados, a la carta, etc.).
- 4.2.21 Ampliar la oferta de guías de uso de los recursos existentes en la web.
- 4.2.22 Promover la autoformación a través de la web, con la creación del material de apoyo necesario.
- 4.2.23 Creación de un sistema común de formación de usuarios y de materiales audiovisuales para la formación.
- 4.2.24 Estudiar la posibilidad de dotar a los cursos de formación con créditos académicos de libre configuración.
- 4.2.25 Colaboración en proyectos de enseñanza en línea (e-learning) dentro de la Universidad.
- 4.2.26 Establecer un procedimiento de recopilación de datos estadísticos en los servidores locales de la Biblioteca Complutense y en los servidores de los proveedores de bases de datos y recursos electrónicos. Por otra parte, exigir a los proveedores, en los contratos de suscripciones a bases de datos y demás recursos electrónicos, informes estadísticos mensuales conformes al Proyecto COUNTER u otros estándares.
- 4.2.27 Recoger los datos de los accesos a todos los servidores con los que cuenta la BUC
- 4.2.28 La complejidad de la web de la Biblioteca y la amplia oferta de recursos electrónicos hace necesario implementar una herramienta de búsqueda que integre todos los recursos de información y ayude al usuario en la consulta. En estos momentos, está ya disponible en la web, en período de prueba, un metabuscador que presenta en la misma interfaz las bases de datos, las colecciones de revistas electrónicas y otros catálogos.
- 4.2.29 Elaborar un plan de extensión bibliotecaria de la BUC.
- 4.2.30 Crear una base de datos con todas las actividades de extensión bibliotecaria.
- 4.2.31 Promover la realización de exposiciones virtuales y ampliar el número de exposiciones presenciales.

### **4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

- 4.3.1 Establecer un Plan de Evaluación General de Revistas a partir de sus usos que sirva de base a la política de adquisiciones.
- 4.3.2 Habilitar procedimientos para la recogida de datos respecto a la formación de usuarios y el servicio de información bibliográfica.





## ANEXOS AL INFORME

**Anexo 0.** Introducción

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/anexo0.pdf>

**Anexo 2.** Organización. Procesos

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/anexo2.pdf>

**Anexo 3.2.** Instalaciones

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/anexo32.pdf>

**Anexo 3.3.** Fondos

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/anexo33.pdf>

**Anexo 3.4.** Ingresos

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/anexo34.pdf>

**Anexo 4.1.** Satisfacción de los usuarios

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/anexo41.pdf>

**Anexo 4.2.** Eficacia en la prestación de servicios

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/anexo42.pdf>

## TABLAS GENERALES

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/tablas.pdf>

**Tabla 0:** Datos generales

**Tabla 1:** El personal de los servicios bibliotecarios

**Tabla 2:** Las instalaciones

**Tabla 3:** Fondos documentales

**Tabla 4:** Datos económicos de los Servicios Bibliotecarios

**Tabla 5:** Actividad

**Tabla 6:** Servicios ofertados

**Tabla 7:** Gastos en Adquisiciones-suscripciones

## INDICADORES REBIUN

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/autoinforme/indicadoresrebiun.pdf>

## DOCUMENTACIÓN DE APOYO

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/documentacion.htm>