



**Universidad Complutense de  
Madrid.  
Biblioteca**  
Servicio de Evaluación de Procesos y  
Centros



Documentos BUC  
Serie: Informes

# **Cuadro de Indicadores y Cargas de Trabajo de la BUC**

(Aprobado en Junta de Directores de 16 de enero de 2009)

Versión: 1

16 enero de 2009

El contenido de este documento es propiedad de la Universidad Complutense. La información aquí contenida sólo debe ser utilizada para el fin para el que es suministrada, y este documento y todas sus copias debe ser devuelto a la Universidad si así se solicita.



## ÍNDICE DE CONTENIDO:

Introducción	1
A. Lista de indicadores “BUC”	5
B. Lista de indicadores “Bibliotecas”	6
C. Lista de indicadores “Cargas de Trabajo”	8
Anexo I: Datos estadísticos: trabajadores a tiempo completo	9
Formularios de obtención de datos	10
Anexo II: Datos estadísticos (A)	13
Anexo III: Datos estadísticos (B)	15
Descripción de los indicadores:	
A. Indicadores BUC	17
B. Indicadores Bibliotecas	25
C. Indicadores Cargas	37
Distribución de los indicadores en las comisiones técnicas	43



## Introducción

### 1. Proceso de elaboración.

De acuerdo con el punto 2.2.3 de la *Planificación Estratégica 2007-2009 (Establecer un cuadro de indicadores y cargas de trabajo donde se valoren tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos)*, hemos procedido durante el año 2008 a la consecución del objetivo.

El proceso de elaboración del *Cuadro de Indicadores y Cargas de Trabajo* para la BUC ha sido hasta el momento el siguiente:

- **Enero 2008:** Elaboración de las primeras pautas de trabajo
- **Febrero:** Comienzo de elaboración de un documento de trabajo que sirviera de base a las fases posteriores del proceso, partiendo de los objetivos estratégicos de la BUC y de los indicadores de la *Planificación Estratégica 2007-2009* y del *Plan de Mejoras*, así como de bibliografía actualizada sobre la materia.
- **Abril:** Presentación en Junta de Directores del borrador de trabajo y un primer cronograma de actuaciones.
- **Mayo-Junio:** Se organizan 5 grupos de trabajo que se reparten por áreas los indicadores propuestos en el primer borrador.
- **Septiembre:** Valoración de los indicadores resultantes por parte de los grupos de trabajo y por parte de personal técnico en la *Jornada de Valoración de Indicadores* del día 24, realizada conforme a 3 criterios:
  - *Evaluación de la BUC:* validez de los indicadores para una lista básica que refleje la situación y evolución de la BUC.
  - *Gestión de las bibliotecas:* validez de los indicadores para servir como herramientas de gestión de las bibliotecas.
  - *Cargas de trabajo:* validez de los indicadores para evaluar cargas de trabajo.
- **Octubre:** Selección de los indicadores mejor valorados, reformulación de algunos y reorganización en función de su utilidad prevista. Valoración de los indicadores por parte de los miembros del área directiva de la BUC en la *Jornada de Valoración de Indicadores* del día 30.
- **Noviembre:** Se crea la base de datos de indicadores.
- **Diciembre:** Creación del formulario del Cuadro de Reparto de Tareas (CRT) y de la base de datos para su cumplimentación y gestión. Se ultima la presente propuesta de Cuadro de Indicadores y Cargas de Trabajo para la Dirección.

### 2. Concepto y características de un indicador

Un indicador es una “expresión utilizada para describir actividades en términos cuantitativos y cualitativos con el fin de evaluarlas de acuerdo con un método” (ISO 11620, UNE 50137). El uso de indicadores bien perfilados y adaptados a nuestras necesidades concretas constituye una herramienta y una guía imprescindible en la gestión de calidad actual.

Un indicador puede ser un simple dato numérico o una *ratio* o relación entre varios datos o variables que estén bajo el control de la biblioteca. Los indicadores cualitativos, esto es, aquellos destinados a medir la calidad o la percepción de un servicio o un proceso, juegan también un papel esencial porque reflejan el grado de satisfacción de las personas concernidas.

El uso de buenos indicadores permite un cierto grado de análisis y diagnóstico periódico, un mejor seguimiento de la evolución de la biblioteca, de sus principales actividades, procesos y servicios y, consiguientemente, permite extraer consecuencias más claras de cara a la toma de decisiones, la redefinición de objetivos y la planificación continua.

Los indicadores que necesitamos deben ser:

- *Informativos*: útiles para identificar problemas y acciones a ejecutar.
- *Fiabes*: rigurosos; con iguales resultados bajo iguales condiciones.
- *Válidos*: que midan lo que se pretende medir con ellos.
- *Adecuados*: compatibles con los procesos y entornos del trabajo.
- *Prácticos*: fáciles de aplicar y entender y aplicables con esfuerzo razonable en términos de personal, costes y repercusión en el usuario.
- *Comparables*: capaces de cierto grado de comparación y cotejo con estándares de calidad.

### 3. ¿Qué es el *Cuadro de Indicadores y Cargas de Trabajo*?

Es una herramienta de control de la gestión que establece un conjunto de indicadores interrelacionados que recogen de forma sistemática, equilibrada y desde distintas perspectivas una visión completa de la estrategia de la organización con el fin de evaluar sus resultados y su evolución en el tiempo.

Un indicador no debe nunca interpretarse por sí sólo, sino siempre en conjunción con otros que matizan y completan su sentido y su alcance. De ahí la necesidad de agrupar e interrelacionar los indicadores en familias en función de la finalidad con que se aplican y también en función del área u objeto sobre el que versan.

De acuerdo con su **finalidad** proponemos agrupar los indicadores en 3 grandes grupos:

#### **A.** *Indicadores propuestos para evaluar la BUC*

Se trataría de una lista básica de indicadores, que refleje la situación y la evolución en el tiempo de la BUC en general. El objeto que han de perseguir es el de ofrecer sólo un panorama general de la organización.

El uso de tales indicadores ha de estar muy ligado a la imagen institucional pública de la BUC ante la universidad, ante el contexto de las bibliotecas universitarias españolas y ante la sociedad en general. Por otro lado, los indicadores para la BUC deben estar en la línea de nuestros objetivos estratégicos, es decir, de aquellos aspectos de nuestra actividad que interesan más a nuestra comunidad de usuarios y de aquellos que queremos fomentar en lo sucesivo para ofrecer mejores servicios. Tales consideraciones han de ser tenidas muy en cuenta a la hora de la elección definitiva de los indicadores que integrarán dicha lista.

#### **B.** *Indicadores propuestos para la gestión de las bibliotecas*

Este grupo de indicadores tiene la vocación de convertirse en una herramienta de gestión y evaluación de las diferentes bibliotecas y servicios que integra la BUC. Se trata de indicadores que permiten hacer un seguimiento periódico de los procesos, actividades y servicios principales en que se concreta el trabajo llevado a cabo en la BUC con el fin de obtener una información puntual y fiable sobre cómo y con qué resultados estamos trabajando.

El nivel de exhaustividad de esta segunda lista de indicadores debe ser, lógicamente, de un grado superior a la primera, puesto que, más allá de ofrecer un panorama general, ha de convertirse en un instrumento para la gestión, el análisis y la evaluación continuos de nuestros principales procesos, actividades y servicios. La identificación de procesos clave y la evaluación continua de los resultados y de la satisfacción de los usuarios, reflejado todo ello en un corpus bien equilibrado de indicadores, constituye una necesidad para cualquiera de los modelos de gestión y evaluación hoy utilizados en una gestión administrativa de calidad.

El uso de esta segunda lista de indicadores consistirá, en primer término, en dar una mayor visibilidad a los principales datos estadísticos obtenidos acerca de nuestras actividades e interrelacionarlos de forma sencilla para hacer patentes sus procesos clave y sus resultados más destacables, tanto desde el punto de vista del rendimiento como desde el punto de vista

de la satisfacción de las personas concernidas (trabajadores y, principalmente, nuestros usuarios finales).

Por otra parte, tales indicadores sólo pueden proporcionar una avanzadilla o primer análisis de los logros de nuestra actividad. De poco servirá aplicarlos si a continuación no son debidamente interpretados y discutidos por los agentes adecuados. Ese proceso de reflexión posterior a la aplicación de los indicadores, es decir, su interpretación y seguimiento es el mayor beneficio que podrán reportarnos. Con ello conseguiríamos que esta segunda lista de indicadores se aproximara al concepto de un “cuadro de mando integral” (BSC – *Balanced Scorecard*).

Con el fin favorecer la interpretación de estos indicadores, los hemos agrupado en 5 grandes bloques en función de su área de aplicación:

1. Costes
2. Infraestructuras
3. Colecciones
4. Servicios a los usuarios
5. Recursos humanos

Por lo antedicho, proponemos:

a) que tales indicadores acompañen a la Memoria Estadística anual de la BUC, a modo de corolario y herramienta de interpretación de la misma. El Servicio de Evaluación de Procesos y Centros acompañará, asimismo, una valoración preliminar de resultados.

b) que la dirección de cada biblioteca elabore un informe anual de resultados de su biblioteca que refleje conclusiones y propuestas de mejora. Dicho informe podría incorporarse a la Memoria Literaria.

c) que las cinco comisiones técnicas existentes elaboren, a la vista de todo ello y de acuerdo con la distribución básica del Anexo D, un informe de evaluación de resultados para la Dirección de la BUC.

### **C. Indicadores propuestos para evaluar cargas de trabajo**

Podemos definir la “carga de trabajo” como la cantidad de actividad que puede ser asignada a cada parte o elemento de una organización. Existen innumerables fórmulas, por lo general muy complejas, para estimar las cargas de trabajo. La que proponemos en este documento es una fórmula simple basada en estos tres elementos:

- *Indicador de carga de trabajo*: el destinado a medir el resultado del desempeño de una actividad.
- *Trabajador equivalente a tiempo completo*: el equivalente a un trabajador dedicado a tiempo completo a una actividad.
- *Cuadro de Reparto de Tareas*: formulario en el que se hace constar la dedicación de cada trabajador a las principales tareas de la unidad.

Relacionando estos tres elementos es posible llevar a cabo de forma sencilla estudios periódicos de cargas de trabajo que permitan determinar las áreas de mejora y adoptar las medidas correctoras más indicadas para cada una de las unidades evaluadas.

Proponemos, en cualquier caso, que la Comisión Técnica de Asuntos Generales incluya también la valoración de los resultados obtenidos de la aplicación de los indicadores de cargas de trabajo en el antedicho informe anual.





## A: INDICADORES BUC

A 01	Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca
A 02	Gasto en recursos de información por usuario
A 03	Gasto en recursos electrónicos por uso
A 04	Gasto en personal por usuario
A 05	Coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas
A 06	Metros cuadrados por usuario
A 07	Usuarios por puesto de lectura
A 08	Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo
A 09	Visitas a la biblioteca por usuario
A 10	Usuarios por ordenador de uso público
A 11	Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas
A 12	Ejemplares incorporados al catálogo por usuario
A 13	Porcentaje de la colección prestada
A 14	Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos
A 15	Préstamos por usuario
A 16	Ratio de solicitudes externas de PI en relación a las peticiones internas
A 17	Descargas de recursos electrónicos de pago por usuario
A 18	Visitas a la web por usuario
A 19	Consultas al catálogo por usuario
A 20	Actividades culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas
A 21	Descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses por documentos disponibles
A 22	Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación
A 23	Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos
A 24	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de las bibliotecas
A 25	Grado de satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura
A 26	Porcentaje de usuarios registrados en el sistema
A 27	Usuarios inscritos por personal
A 28	Grado de satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral
A 29	Valoración del personal por parte de los usuarios

# B: INDICADORES BIBLIOTECAS

## 1. Costes

B 01	Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca
B 02	Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario
B 03	Gasto en material informático por usuario
B 04	Gasto en bibliografía básica por usuario
B 05	Porcentaje del Presupuesto de cada Biblioteca en relación al Presupuesto de la BUC

## 2. Infraestructuras

B 06	Usuarios por ordenador de uso público
B 07	Usuarios por puesto de lectura
B 08	Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo
B 09	Metros cuadrados por usuario
B 10	Visitas a la biblioteca por usuario
B 11	Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas
B 12	Porcentaje de puestos de lectura informatizados
B 13	Porcentaje de ocupación en periodos de máxima afluencia

## 3. Colecciones

B 14	Porcentaje de monografías ingresadas por compra
B 15	Porcentaje de la colección sin catalogar
B 16	Ejemplares incorporados al catálogo por usuario
B 17	Porcentaje de títulos de revista ingresados por canje y donación
B 18	Proporción de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas
B 19	Porcentaje de la colección prestada
B 20	Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas
B 21	Porcentaje de la colección en libre acceso prestada
B 22	Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos
B 23	Préstamos de ejemplares de libre acceso sobre el total de préstamos
B 24	Porcentaje de asignaturas con bibliografía recomendada actualizada adquirida
B 25	Ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos
B 26	Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario
B 27	Tiempo medio de adquisición
B 28	Tiempo medio de proceso técnico
B 29	Porcentaje de la colección inventariada
B 30	Porcentaje de volúmenes de libre acceso respecto del total

#### **4. Servicios a los usuarios**

B 31	Porcentaje de usuarios con préstamo en fecha fija
B 32	Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos
B 33	Porcentaje de alumnos de último curso que no han utilizado nunca el servicio de préstamo
B 34	Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos
B 35	Tiempo medio de obtención de documentos por PI
B 36	Tiempo medio de suministro de PI
B 37	Porcentaje de envíos electrónicos de PI
B 38	Visitas a la web por usuario
B 39	Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación
B 40	Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos
B 41	Actividades culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas
B 42	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de las bibliotecas
B 43	Grado de satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura
B 44	Porcentaje de las asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes
B 45	Porcentaje de usuarios registrados en el sistema

#### **5. Recursos Humanos**

B 46	Porcentaje de personal C1 y C2 sobre el total de la plantilla
B 47	Porcentaje de puestos de plantilla vacantes
B 48	Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja y/o vacante de personal de plantilla hasta su cobertura
B 49	Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de un becario-colaborador hasta su cobertura
B 50	Porcentaje de jornadas laborales no sustituidas por unidad
B 51	Porcentaje de personal que ha asistido a cursos de formación
B 52	Porcentaje de becarios-colaboradores respecto al total de personal de la biblioteca
B 53	Porcentaje de becarios-colaboradores respecto al personal de los grupos C y D
B 54	Valoración del personal por parte de los alumnos
B 55	Porcentaje de personal de tarde

## **C: INDICADORES CARGAS**

C 01	Puntos de servicio por personal de mañana
C 02	Puntos de servicio por personal de tarde
C 03	Puestos de lectura de la Biblioteca por personal
C 04	Volúmenes en libre acceso por personal
C 05	Revistas vivas por personal
C 06	Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal
C 07	Ejemplares añadidos al catálogo por personal
C 08	Registros introducidos en Compludoc y CompluRed por personal
C 09	Ejemplares inventariados por personal
C 10	Ejemplares expurgados o cambiados de colección por personal
C 11	Usuarios inscritos por personal
C 12	Préstamos por personal
C 13	Préstamos de los depósitos (ponderados en función del grado de dificultad de acceso) por personal
C 14	P.I. : tramitaciones de solicitudes al exterior por personal
C 15	P.I.: peticiones servidas al exterior por personal
C 16	Número de consultas de información bibliográfica por personal
C 17	Horas de formación de usuarios por personal
C 18	Documentos y páginas web de elaboración propia colgados en las web de las bibliotecas por personal

# ANEXO I: DATOS ESTADÍSTICOS

## Trabajadores a tiempo completo

<b>CODIGO DE AREA</b>	<b>Dato estadístico</b>
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a actividades culturales
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a adquisiciones
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a apoyo a la docencia
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a búsqueda y colocación de ejemplares
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a control y mantenimiento de la colección
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a formación de usuarios
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a Información
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a la gestión del PI
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a otras actividades
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a proceso técnico
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a tareas organizativas
8.	Trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados al préstamo

# Instrucciones para rellenar el formulario CTR:

Rellenar una ficha por cada trabajador

Especificar el porcentaje de tiempo que dedica el trabajador a las principales actividades en las que participa, teniendo en cuenta que la suma de los porcentajes por trabajador ha de ser igual al 100 %. Las tareas se enumeran a título orientativo; **lo que se valora son las actividades principales.**

Biblioteca de:		
Nombre:		
Denominación del puesto (si es puesto base indicar grupo -B,C,D-,		
	Fecha aproximada de incorporación al puesto actual:	
Jornada:	Jornada de (horas semana):	

Actividades principales	Tareas (a título de orientación)	% de dedicación a la actividad
<b>Adquisición</b>	Gestión de canje y donativos Selección y adquisición Tramitación de albaranes y facturas de compra...	
<b>Proceso técnico</b>	Catalogación, clasificación y normalización Control publicaciones periódicas (proceso y tareas auxiliares) Introducción de datos (ej. Compludoc) ...	
<b>Búsqueda y colocación de ejemplares</b>	Colocación y búsqueda de ejemplares de préstamo...	
<b>Préstamo</b>	Mantenimiento de base de datos de usuarios (nuevos carnés) Préstamo y devolución de documentos. Atención en mostrador Reclamación de ejemplares retrasados...	
<b>Préstamo Interbibliotecario</b>	Gestión de peticiones internas Gestión de suministros externos Tramitación de albaranes y facturas de PI...	
<b>Control y mantenimiento de la colección</b>	Atención y mantenimiento de los dispositivos técnicos Expurgo, inventario y reubicación de colecciones Gestión de encuadernaciones Sellado, magnetizado y tejuelado...	
<b>Información</b>	Atención a la consulta en sala Búsquedas bibliográficas Edición de revistas, guías de recursos, Documentos de Trabajo, boletines informativos Gestión de la WEB de la Biblioteca Información general presencial...	
<b>Formación de usuarios</b>	Preparación e impartición de cursos o sesiones...	
<b>Apoyo a la docencia</b>	Elaboración de materiales docentes, guías temáticas y bibliografías recomendadas...	
<b>Extensión cultural</b>	Preparación de exposiciones y otras actividades culturales...	
<b>Tareas organizativas</b>	Gestión de recursos humanos, materiales y económicos Participación en grupos de trabajo, comisiones y reuniones...	
<b>Otras actividades</b> (consignar)		
<b>TOTAL ACTIVIDAD</b>		<b>100%</b>

**Modelo C Rellenar una ficha por cada becario.**

Especificar el porcentaje de tiempo que dedica el becario a colaborar en las actividades principales de la biblioteca, teniendo en cuenta que la suma de los porcentajes por becario debe ser igual al 100 %. Las tareas se enumeran a título orientativo; **lo que se valora son las actividades principales**. Sólo se rellenará la columna X, el Servicio de Evaluación aplicará el factor de corrección.

Biblioteca de:		Fecha de incorporación	
Nombre del becario:			
<input type="checkbox"/> Becario de 5 horas		<input type="checkbox"/> Becario de 3 horas	

Actividades principales	Tareas (a título de orientación)	% de colaboración en la actividad	Factor de corrección para becarios	
			Becario 5 h. multiplicar por 0,7	Becario 3 h. multiplicar por 0,4
		<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>Z</b>
<b>Adquisición</b>	Gestión de canje y donativos Selección y adquisición Tramitación de albaranes y facturas de compra...			
<b>Proceso técnico</b>	Catalogación, clasificación y normalización Control publicaciones periódicas (proceso y tareas auxiliares) Introducción de datos (ej. Compludoc) ...			
<b>Búsqueda y colocación de ejemplares</b>	Colocación y búsqueda de ejemplares de préstamo...			
<b>Préstamo</b>	Mantenimiento de base de datos de usuarios (nuevos carnés) Préstamo y devolución de documentos. Atención en mostrador Reclamación de ejemplares retrasados...			
<b>Préstamo Interbibliotecario</b>	Gestión de peticiones internas Gestión de suministros externos Tramitación de albaranes y facturas de Pl...			
<b>Control y mantenimiento de la colección</b>	Atención y mantenimiento de los dispositivos técnicos Expurgo, inventario y reubicación de colecciones Gestión de encuadernaciones Sellado, magnetizado y tejuelado...			
<b>Información</b>	Atención a la consulta en sala Búsquedas bibliográficas Edición de revistas, guías de recursos, Documentos de Trabajo, boletines informativos Gestión de la WEB de la Biblioteca Información general presencial...			
<b>Formación de usuarios</b>	Preparación e impartición de cursos o sesiones...			
<b>Apoyo a la docencia</b>	Elaboración de materiales docentes, guías temáticas y bibliografías recomendadas...			
<b>Extensión cultural</b>	Preparación de exposiciones y otras actividades culturales...			
<b>Otras actividades</b> (consignar)				
		<b>100%</b>	<b>70%</b>	<b>40%</b>

Firmado por:

V<sup>o</sup> B<sup>o</sup> el Director/a:

Modelo B:

Tabla resumen por centro del número de trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicados a las actividades principales.

Biblioteca de:	
Número de trabajadores:	

<b>Actividades principales</b>	<b>A=Suma de los % de dedicación a la actividad de todos los trabajadores</b>	<b>Trabajadores equivalentes a tiempo completo = A/100</b>
<b>Adquisición</b>		
<b>Proceso técnico</b>		
<b>Búsqueda y colocación de ejemplares</b>		
<b>Préstamo</b>		
<b>Préstamo Interbibliotecario</b>		
<b>Control y mantenimiento de la colección</b>		
<b>Información</b>		
<b>Formación de usuarios</b>		
<b>Apoyo a la docencia</b>		
<b>Extensión cultural</b>		
<b>Tareas organizativas</b>		
<b>Otras actividades</b>		
<b>Total</b>		<b>=Número total de trabajadores equivalentes a tiempo completo de la biblioteca</b>



# ANEXO II: DATOS ESTADÍSTICOS (A)

## CODIGO DE AREA

## Dato estadístico

---

1.	Alumnos de último curso que no han hecho uso del servicio de préstamo
1.	Usuarios con número PIN creado
1.	Usuarios inscritos (total carnés)
1. 1.	Estudiantes matriculados (1º, 2º Y 3er ciclo)
2.	Valoración de la satisfacción de los alumnos con los horarios de las bibliotecas
3.	Grado de satisfacción de los alumnos con las infraestructuras
3.	Puntos de servicio de mañana (atención permanente al usuario)
3.	Puntos de servicio de tarde (atención permanente al usuario)
3. 3.	Metros cuadrados de superficie
3. 3.	Puestos de lectura
4. 4.	Ordenadores de uso público
5. 5.1.	Libros ingresados por compra: ejemplares
5. 5.2.	Revistas extranjeras adquiridas fuera de concurso
5. 5.2.	Revistas impresas: títulos ingresados por canje y donación
5. 5.2.	Revistas vivas
5. 5.4.	Web de la BUC: documentos y páginas
5. 5.5.	Ejemplares incorporados al catálogo
5. 5.5.	Ejemplares pendientes de catalogar
5. 5.5.	Proceso técnico: nº medio de días empleados
5. 5.5.	Registros introducidos en Compludoc más Complu-red
5. 5.5.	Títulos: registros Marc: incremento anual
5. 5.8.	Adquisición: monografías extranjeras y especializadas: nº medio de días empleados
5. 5.8.	Adquisición: nº medio de días hasta la tramitación de peticiones de usuarios
5. 5.8.	Asignaturas con bibliografía recomendada adquirida en el año
5. 5.8.	Bibliografía recomendada: ejemplares adquiridos
5. 5.8.	Inventario: ejemplares
5. 5.8.	Libre acceso: ejemplares
5. 5.8.	Libre acceso: ejemplares prestados
5. 5.8.	Número anual de ejemplares expurgados o cambiados de colección
5. 5.8.	Número de títulos con nuevos ejemplares adquiridos el año anterior de los que al menos un ejemplar se haya prestado hasta finales del año en curso.
6.	Valoración global de las bibliotecas por parte de los alumnos
6. 6.	Catálogo: consultas
6. 6.	Puestos de lectura: ocupación media
6. 6.	Visitas a las bibliotecas
6. 6.1.	Actos culturales: Exposiciones realizadas
6. 6.1.	Asignaturas con guías temáticas o materiales de biblioteca
6. 6.1.	Información bibliográfica: consultas
6. 6.2.	Autopréstamos: número anual
6. 6.2.	Depósitos: nº medio de minutos para entrega de peticiones

- 
- 6. 6.2. Libre acceso:títulos prestados
  - 6. 6.2. Nº de préstamos de los depósitos ponderados según grado de accesibilidad (de 1 a 5)
  - 6. 6.2. Préstamos por tipo de usuario
  - 6. 6.2. Títulos prestados en el año
  - 6. 6.2. Usuarios con préstamo en fecha fija
  - 6. 6.5. Colección Digital Complutense: descargas
  - 6. 6.5. Recursos-e uso total
  - 6. 6.5. Web de la BUC: accesos
  - 6. 6.6. Cursos con reconocimiento de créditos
  - 6. 6.6. Cursos de formación de usuarios: asistentes
  - 6. 6.6. Cursos de formación de usuarios: nº de horas
  - 7. 7. P.I. conseguidos por la Biblioteca
  - 7. 7. P.I. servidos por la Biblioteca al exterior
  - 7. 7. P.I.: envíos electrónicos
  - 7. 7. P.I.: nº medio de días transcurridos entre petición y suministro
  - 7. 7. P.I.: nº medio de días transcurridos hasta obtención del documento
  - 7. 7. P.I.: solicitudes externas
  - 7. 7. P.I.: total de copias solicitadas por la biblioteca
  - 8. Grado de satisfacción del personal sobre el clima laboral
  - 8. Personal de la biblioteca de tarde
  - 8. Valoración del personal de biblioteca por parte de los alumnos
  - 8. Valoración del personal de biblioteca por parte de todos los usuarios (alumnos + PD + PAS)
  - 8. 8. Auxiliares de biblioteca C1 y C2
  - 8. 8. Becarios total
  - 8. 8. Días de ausencia no sustituidos
  - 8. 8. Días de baja no sustituidos
  - 8. 8. Puestos de plantilla vacantes
  - 8. 8.2. Cursos de formación del personal: asistentes (>= 20 horas anuales)
  - 9. Bibliografía básica: gasto
  - 9. Material informático: gasto anual
  - 9. 9. Gasto en personal de la BUC
  - 9. 9. Presupuesto de las bibliotecas de la BUC (no incluye personal)
  - 9. 9.1. Gasto de los centros y departamentos en adquisición de recursos de información
  - 9. 9.1. Gasto en las colecciones tangibles
  - 9. 9.1. Recursos-e: gasto total
  - 9. 9.1. Revistas impresas adquiridas: coste de las duplicaciones

# ANEXO III: DATOS ESTADÍSTICOS (B)

<b>CODIGO DE AREA</b>	<b>Dato estadístico</b>
1.	Alumnos de último curso
1.	Usuarios inscritos (total carnés)
3.	3. Puestos de lectura
3.	3. Puestos de trabajo en grupo
4.	4. Ordenadores de uso público
5.	5.1. Libros a 31/12 (incluidos anteriores a 1800): total
5.	5.1. Libros ingresados: ejemplares
5.	5.2. Revistas extranjeras adquiridas: títulos
5.	5.2. Revistas vivas
5.	5.4. Número de documentos del archivo institucional
5.	5.5. Ejemplares catalogados a 31/12
5.	5.8. Adquisición: monografías españolas: nº medio de días empleados
5.	5.8. Bibliografía recomendada: títulos adquiridos
5.	5.8. Libre acceso: títulos disponibles para préstamo
5.	5.8. Número total de títulos con ejemplares adquiridos el año anterior susceptibles de préstamo.
5.	5.8. Títulos disponibles para préstamo
6.	6.1. Asignaturas impartidas
6.	6.1. Otros actos culturales organizados por las bibliotecas
6.	6.2. Préstamos por tipo de usuario
6.	6.5. Recursos-e uso total
6.	6.6. Cursos impartidos
7.	7. P.I.: total de copias enviadas
7.	7. P.I.: Total de copias y libros no intercentros solicitados por la Biblioteca
8.	Jornadas laborales por unidad (días laborales efectivos * número de personas)
8.	Personal de la biblioteca
8.	Personal de la biblioteca de mañana
8.	Personal de la biblioteca de tarde
8.	8. Bajas producidas y cubiertas
8.	8. Miembros de personal de plantilla
8.	8. Personal de biblioteca C1 y C2 más becarios
8.	8. Puestos de plantilla RPT
9.	Presupuesto BUC
9.	9. Presupuesto de la UCM/Facultad (no incluye personal)



# **A: INDICADORES BUC**



## **A 01** Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca

- A/B\*100**
- A** Presupuesto de las bibliotecas de la BUC (no incluye personal)
  - B** Presupuesto de la UCM/Facultad (no incluye personal)

Evaluar en el tiempo la inversión económica que la UCM hace en la BUC, incluyendo fondos destinados a la compra de recursos por parte de los centros, excluyendo gastos de personal y subvenciones externas a la UCM. Para los centros se tendrá en cuenta lo que asignan a sus bibliotecas las facultades o escuelas, y en la BUC lo que asigna la UCM. Puede servir como indicador comparativo con otras bibliotecas universitarias de similares características.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,39</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,78</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 02** Gasto en recursos de información por usuario

- A/B**
- A** Gasto de los centros y departamentos en adquisición de recursos de información
  - B** Usuarios inscritos (total carnés)

El indicador describe en términos económicos el beneficio que reporta al usuario la inversión anual en la colección, tanto física como electrónica. Cuantifica el esfuerzo económico anual de la biblioteca para poner nueva información a disposición de sus usuarios. Permite la comparación (benchmarking) con otras bibliotecas universitarias similares que empleen este mismo indicador para el cálculo del gasto y comparar el resultado a lo largo del tiempo.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,34</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,85</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 03** Gasto en recursos electrónicos por uso

- A/B**
- A** Recursos-e: gasto total
  - B** Recursos-e uso total

Definición Gasto anual en recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, libros electrónicos, portales científicos y otros documentos digitales) dividido por el número de usos (descargas para revistas y libros-e, y consultas para bases de datos en línea) de tales recursos durante ese ejercicio. Objetivo El indicador mide la rentabilidad anual de la colección electrónica contratada o adquirida por la biblioteca y permite hacer su seguimiento a lo largo del tiempo, así como la comparación con otras bibliotecas universitarias.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,34</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,67</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 04** Gasto en personal por usuario

- A/B**
- A** Gasto en personal de la BUC
  - B** Usuarios inscritos (total carnés)

Gastos de personal del Capítulo I del Presupuesto de la UCM correspondiente a la BUC en una anualidad dividido por el número de usuarios inscritos en el curso que comienza en dicho año. Se excluyen los gastos relativos a becarios-colaboradores.

Evaluar en el tiempo el gasto en personal que la BUC supone para la UCM relacionándolo con el total de usuarios inscritos de la Biblioteca. Este indicador puede ser útil en una serie temporal y para la comparación con bibliotecas universitarias similares.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,35</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>3,69</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 05** Coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas

- A**
- A** Revistas impresas adquiridas: coste de las duplicaciones
  - B**

Contabilizar el número anual de revistas impresas adquiridas por más de un centro y calcular gasto anual que esas duplicaciones aparejan, con independencia del presupuesto con cargo al cual se adquieran y del lugar físico en el que las revistas se conserven, sea en las bibliotecas o en otros locales. El indicador se refiere tanto a revistas extranjeras como nacionales y pretende dejar constancia de las dificultades a las que hace frente la BUC de cara a racionalizar las adquisiciones de revistas impresas y contribuir a la supresión de duplicaciones que aparejan un elevado gasto para la UCM. Se excluyen los costes derivados de la recepción, reclamación, procesamiento y colocación de los números duplicados.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,00</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,03</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 06** Metros cuadrados por usuario

- A/B
- A Metros cuadrados de superficie
  - B Usuarios inscritos (total carnés)

El número de metros cuadrados de la Biblioteca en relación al número de usuarios inscritos de la misma. Se pretende calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,21</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,36</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 07** Usuarios por puesto de lectura

- A/B
- A Usuarios inscritos (total carnés)
  - B Puestos de lectura

El número de usuarios inscritos en la Biblioteca en relación con el número de puestos de lectura.. Se pretende calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,45</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,81</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 08** Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo

- A/B
- A Estudiantes matriculados (1º, 2º Y 3er ciclo)
  - B Puestos de trabajo en grupo

El número estudiantes inscritos en la biblioteca en relación con los puestos de lectura en grupo. Se pretende calibrar los espacios disponibles para los usuarios con el objetivo de adecuarlos a las dimensiones de la comunidad de usuarios a que cada biblioteca da servicio en primera instancia.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>3,61</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,38</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 10** Usuarios por ordenador de uso público

- A/B
- A Usuarios inscritos (total carnés)
  - B Ordenadores de uso público

Número de usuarios inscritos dividido por el número de ordenadores disponibles para los usuarios, tanto fijos en salas como portátiles en préstamo.

Evaluar la cantidad de ordenadores de uso público disponibles en las bibliotecas, ya sean fijos en las salas o portátiles en préstamo, con vistas a adecuar ese número a las necesidades de la comunidad de usuarios a la que cada biblioteca da servicio en primera instancia.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>3,94</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,76</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 11** Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas

- A
- A Grado de satisfacción de los alumnos con las infraestructuras
  - B

Analizar la evolución anual de las encuestas de satisfacción de usuarios (alumnos) en lo referente a infraestructuras bibliotecarias con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,30</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,71</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 12** Ejemplares incorporados al catálogo por usuario

- A/B
- A Ejemplares incorporados al catálogo
  - B Usuarios inscritos (total carnés)

Número de ejemplares incorporados al catálogo automatizado durante el año dividido por el número de usuarios inscritos.

Se pretende determinar si el crecimiento de la colección se adecua al tamaño de la comunidad de usuarios.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,03</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,61</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------



### **A 13** Porcentaje de la colección prestada

- A/B\*100**
- A** Títulos prestados en el año
  - B** Títulos disponibles para préstamo

Porcentaje de los títulos de los que al menos un ejemplar se haya prestado en el último año respecto del total de títulos susceptibles de préstamo.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,19</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,90</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

### **A 14** Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos

- A/B\*100**
- A** Autopréstamos: número anual
  - B** Préstamos por tipo de usuario

Expresión porcentual del volumen de autopréstamos en un periodo de tiempo (p.e., un año) respecto del total de préstamos realizados.

Se pretende evaluar el uso de las máquinas de autopréstamo en las bibliotecas de centros de la BUC, de cara a intensificarlo como alternativa al sistema manual de préstamo.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>3,58</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>3,00</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

### **A 15** Préstamos por usuario

- A/B**
- A** Préstamos por tipo de usuario
  - B** Usuarios inscritos (total carnés)

Número anual de préstamos de la BUC dividido por el número de usuarios inscritos.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,04</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,10</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

### **A 16** Ratio de solicitudes externas de PI en relación a las peticiones internas

- A/B**
- A** P.I.: solicitudes externas
  - B** P.I.: Total de copias y libros no intercentros solicitados por la Biblioteca

Número anual de solicitudes externas de PI recibidas dividido por el número anual de peticiones de usuarios internos destinadas a otros centros ajenos a la BUC. El indicador ofrece un panorama general del servicio de PI en cuanto a su demanda por usuarios finales (peticiones enviadas y recibidas) y permite saber si una biblioteca es más suministradora (>1) o receptora (<1) de P.I. Se considera "petición" a la formulada originalmente por el investigador, no a los diversos intentos que en su caso haga la biblioteca para satisfacerla, y con independencia de que la petición se sirva o no finalmente.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>3,27</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>2,95</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

### **A 17** Descargas de recursos electrónicos de pago por usuario

- A/B**
- A** Recursos-e uso total
  - B** Usuarios inscritos (total carnés)

Número anual de descargas de recursos electrónicos de pago dividido por el número de usuarios inscritos de la BUC en ese mismo periodo. Se entiende por "descarga":

- Para bases de datos: búsquedas (y no simples accesos)

- Para revistas electrónicas, libros electrónicos o documentos de la Colección Digital Complutense: la visualización en pantalla del artículo o documento, su impresión, grabación o envío por correo electrónico (de acuerdo con el estándar COUNTER u otro que en su momento pueda adoptarse).

Se pretende disponer de un criterio para discriminar el grado de utilización de los recursos electrónicos por parte de nuestra comunidad universitaria y su evolución en el tiempo, al igual que existe para la colección impresa (cfr. 4.1).

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>3,77</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,08</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 18** Visitas a la web por usuario

- A/B**
- A** Web de la BUC: accesos
  - B** Usuarios inscritos (total carnés)

Número de visitas anuales a la web de la BUC y de las diversas bibliotecas de centros en relación con el número de usuarios inscritos en ese periodo, tanto total (para la BUC) como el número correspondiente a las distintas bibliotecas.

Valorar la incidencia de uso de la web, tanto de la BUC como de las bibliotecas de centros, sobre nuestra comunidad de usuarios. Este indicador no contempla si los usuarios que consultan la web son externos o internos (inscritos, o sea, con carné de la BUC); pero sí tiene en cuenta el número de estos últimos como patrón de cálculo del indicador

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,13</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,82</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 19** Consultas al catálogo por usuario

- A/B**
- A** Catálogo: consultas
  - B** Usuarios inscritos (total carnés)

Número de consultas anuales al catálogo de la BUC en relación al número de usuarios inscritos en dicho periodo.

Valorar el uso del catálogo de la biblioteca como principal recurso de información en línea para los usuarios.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>3,96</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,47</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 20** Actividades culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas

- A**
- A** Actos culturales: Exposiciones realizadas
  - B** Otros actos culturales organizados por las bibliotecas

Número anual de actuaciones de difusión y dinamización cultural llevadas a cabo en las bibliotecas de la BUC. "Actuaciones culturales" abarca: exposiciones, conferencias, mesas redondas, blogs culturales, presentaciones de libros, recitales, proyección de películas, acciones de cooperación cultural, etc. Sobre la base de las buenas prácticas detectadas podría realizarse un Plan de extensión cultural para las bibliotecas de la BUC, así como impulsar las acciones formativas y de coordinación que en dicho plan se contemplan.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>		<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,22</b>
--------------------------------	--	--------------------------------	-------------

## **A 21** Descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses por documentos disponibles

- A/B**
- A** Colección Digital Complutense: descargas
  - B** Número de documentos del archivo institucional

Número anual de descargas del Archivo Digital de e-prints y del Portal de Revistas Complutenses dividido por el número total de documentos disponibles. Se entiende por "descarga" la visualización en pantalla del documento, su impresión o grabación, o su envío por e-mail.

Se pretende evaluar el uso de los repositorios de archivos abiertos complutenses: el Archivo Digital de e-prints y el Portal de Revistas Complutenses

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,09</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,80</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

## **A 22** Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación

- A/B\*100**
- A** Cursos de formación de usuarios: asistentes
  - B** Usuarios inscritos (total carnés)

Proporción de usuarios que asisten a cursos o sesiones de formación sobre el total de usuarios inscritos. Se pretende calibrar la repercusión de los cursos o sesiones de formación sobre nuestra comunidad de usuarios. Elaborar unas pautas mínimas generales para la organización de cursos de formación de usuarios en la BUC.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,27</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,82</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

**A 23****Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos**

- A/B\*100**
- A** Cursos con reconocimiento de créditos
  - B** Cursos impartidos

Expresión porcentual del número anual de cursos de formación de usuarios con reconocimiento de créditos respecto del total de cursos de formación impartidos por la biblioteca durante ese año. Se pretende identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están logrando incorporar sus cursos de formación de usuarios dentro de la enseñanza reglada de la universidad.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,37</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,85</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

**A 24****Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de las bibliotecas**

- A**
- A** Valoración global de las bibliotecas por parte de los alumnos
  - B**

Analizar el grado de satisfacción de los usuarios (a profesores, al PAS y a usuarios en general) en lo referente a la valoración de los servicios bibliotecarios con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,65</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,78</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

**A 25****Grado de satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura**

- A**
- A** Valoración de la satisfacción de los alumnos con los horarios de las bibliotecas
  - B**

Analizar el grado de satisfacción de los usuarios (alumnos) en lo referente a horarios de aperturas (de las bibliotecas, de sus servicios y de las aperturas extraordinarias) con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,23</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,13</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

**A 26****Porcentaje de usuarios registrados en el sistema**

- A/B\*100**
- A** Usuarios con número PIN creado
  - B** Usuarios inscritos (total carnés)

Porcentaje de usuarios de la Biblioteca registrados con número PIN respecto al total de usuarios inscritos. Se pretende evaluar el grado de difusión de los servicios remotos de la Biblioteca por centros y por categorías de usuarios.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>3,61</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>3,77</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

**A 27****Usuarios inscritos por personal**

- A/B**
- A** Usuarios inscritos (total carnés)
  - B** Personal de la biblioteca

Número de usuarios inscritos dividido por el número de miembros del personal de plantilla y becarios. Dimensionar el personal de las bibliotecas en relación al tamaño de la comunidad de usuarios a la que da servicio en primera instancia.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,30</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,38</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

---

**A 28****Grado de satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral**

- A** **A** Grado de satisfacción del personal sobre el clima laboral  
**B**

Analizar el grado de satisfacción del personal a partir las encuestas de clima laboral con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras que mejoren el ambiente de trabajo, las condiciones del desempeño y la cultura general de la organización.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>4,44</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,05</b>
--------------------------------	-------------	--------------------------------	-------------

---

**A 29****Valoración del personal por parte de los usuarios**

- A** **A** Valoración del personal de biblioteca por parte de todos los usuarios (alumnos + PD + PAS)  
**B**

Opinión de los usuarios sobre el trato y las capacidades técnicas del personal de la biblioteca. Considerar el grado de satisfacción de los usuarios respecto del personal es uno de los criterios básicos para la adecuada gestión de la biblioteca.

<b>Resultado encuesta 30 O</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>
--------------------------------	--------------------------------

# **B: INDICADORES BIBLIOTECAS**



---

**B 01** Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca**A:** Presupuesto de las bibliotecas de la BUC (no incluye personal)**A/B\*100****B:** Presupuesto de la UCM/Facultad (no incluye personal)

Evaluar en el tiempo la inversión económica que la UCM hace en la BUC, incluyendo fondos destinados a la compra de recursos por parte de los centros, excluyendo gastos de personal y subvenciones externas a la UCM. Para los centros se tendrá en cuenta lo que asignan a sus bibliotecas las facultades o escuelas, y en la BUC lo que asigna la UCM. Puede servir como indicador comparativo con otras bibliotecas universitarias de similares características.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>3,3</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,5</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 02** Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario**A:** Gasto en las colecciones tangibles**A/B****B:** Usuarios inscritos (total carnés)

El indicador mide el esfuerzo anual de la BUC y sus bibliotecas en la adquisición de fondos bibliográficos tangibles, relacionándolo con las comunidades de usuarios a las que las bibliotecas y la BUC en general dan servicio. El indicador permite hacer un seguimiento de dicho esfuerzo a lo largo del tiempo, así como la comparación con otras bibliotecas universitarias.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>4,0</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,3</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 03** Gasto en material informático por usuario**A:** Material informático: gasto anual**A/B****B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Evaluar la inversión que se realiza en material informático en las bibliotecas para los usuarios

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>3,4</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>2,9</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 04** Gasto en bibliografía básica por usuario**A:** Bibliografía básica: gasto**A/B****B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Mide el gasto en bibliografía básica en relación con el número de usuarios inscritos

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>3,9</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>3,7</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 05** Porcentaje del Presupuesto de cada Biblioteca en relación al Presupuesto de la BUC**A:** Presupuesto de las bibliotecas de la BUC (no incluye personal)**A/B\*100****B:** Presupuesto BUC

Medir de forma porcentual el total del presupuesto de la BUC en cada biblioteca de centro excluido los gastos de personal.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>3,4</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>3,6</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 06** Usuarios por ordenador de uso público**A:** Usuarios inscritos (total carnés)**A/B****B:** Ordenadores de uso público

Número de usuarios inscritos dividido por el número de ordenadores disponibles para los usuarios, tanto fijos en salas como portátiles en préstamo. Evaluar la cantidad de ordenadores de uso público disponibles en las bibliotecas, ya sean fijos en las salas o portátiles en préstamo, con vistas a adecuar ese número a las necesidades de la comunidad de usuarios a la que cada biblioteca da servicio en primera instancia.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>3,8</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,6</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 07** Usuarios por puesto de lectura**A:** Usuarios inscritos (total carnés)**A/B****B:** Puestos de lectura

El número de usuarios inscritos en la Biblioteca en relación con el número de puestos de lectura..  
Se pretende calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,1	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,8
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 08** Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo**A:** Estudiantes matriculados (1º, 2º Y 3er ciclo)**A/B****B:** Puestos de trabajo en grupo

El número de estudiantes inscritos en la biblioteca en relación con los puestos de lectura en grupo.  
Se pretende calibrar los espacios disponibles para los usuarios con el objetivo de adecuarlos a las dimensiones de la comunidad de usuarios a que cada biblioteca da servicio en primera instancia.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,4	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,0
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 09** Metros cuadrados por usuario**A:** Metros cuadrados de superficie**A/B****B:** Usuarios inscritos (total carnés)

El número de metros cuadrados de la Biblioteca en relación al número de usuarios inscritos de la misma.  
Se pretende calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,8	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,1
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 10** Visitas a la biblioteca por usuario**A:** Visitas a las bibliotecas**A/B****B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Número de vistas a la Biblioteca dividido por el número de usuarios inscritos

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,8	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,8
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 11** Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas**A:** Grado de satisfacción de los alumnos con las infraestructuras**A****B:**

Analizar la evolución anual de las encuestas de satisfacción de usuarios (alumnos) en lo referente a infraestructuras bibliotecarias con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,3	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,3
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 12** Porcentaje de puestos de lectura informatizados**A:** Ordenadores de uso público**A/B\*100****B:** Puestos de lectura

Porcentaje de puestos de lectura informatizados para el público en las bibliotecas respecto del total de puestos de lectura disponibles. Se contabilizarán todos aquellos puestos con ordenador existentes en la Biblioteca, independientemente de su localización: Salas de Lectura, Mediatecas, Salas informáticas, etc. (Se incluyen los Pcs portátiles)

Evaluar la suficiencia o no de la proporción de puestos de lectura informatizados en las bibliotecas respecto del total.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,4
----------------------------------	------------------------------------



---

**B 13** Porcentaje de ocupación en periodos de máxima afluencia**A:** Puestos de lectura: ocupación media**A/B\*100****B:** Puestos de lectura

Porcentaje de ocupación de los puestos de lectura en los periodos de máxima afluencia

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S</b>
----------------------------------	--------------------------------

---

**B 14** Porcentaje de monografías ingresadas por compra**A:** Libros ingresados por compra: ejemplares**A/B\*100****B:** Libros ingresados: ejemplares

Expresión porcentual del número anual de ejemplares de monografías ingresados por compra en la colección. Se pretende determinar el peso relativo que la compra tiene entre las diferentes fórmulas de adquisición en el crecimiento de las colecciones de monografías complutenses; es decir, qué proporción de ese crecimiento corresponde a la compra. El canje y la donación supone conjuntamente el porcentaje restante.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,4	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,8
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 15** Porcentaje de la colección sin catalogar**A:** Ejemplares pendientes de catalogar**A/B\*100****B:** Libros a 31/12 (incluidos anteriores a 1800): total

Expresión porcentual anual del número de ejemplares de la colección complutense sin catalogar respecto del total de ejemplares que integran las colecciones complutenses.

Se pretende calibrar anualmente qué proporción de las colecciones de los centros, de la Biblioteca Histórica y de la UCM en general está integrada en el catálogo automatizado de la BUC.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,7
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 16** Ejemplares incorporados al catálogo por usuario**A:** Ejemplares incorporados al catálogo**A/B****B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Número de ejemplares incorporados al catálogo automatizado durante el año dividido por el número de usuarios inscritos.

Se pretende determinar si el crecimiento de la colección se adecua al tamaño de la comunidad de usuarios.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,6
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 17** Porcentaje de títulos de revista ingresados por canje y donación**A:** Revistas impresas: títulos ingresados por canje y donación**A/B\*100****B:** Revistas vivas

Determinar el impacto que la donación y el canje tienen por lo que toca al número de títulos de revistas ingresados anualmente en la colección de la BUC.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,6	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 3,8
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 18** Proporción de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas**A:** Revistas extranjeras adquiridas fuera de concurso**A/B\*100****B:** Revistas extranjeras adquiridas: títulos

Expresión porcentual del número de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas respecto del total de revistas extranjeras adquiridas, con independencia del origen del presupuesto con que se adquieran.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,4	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 3,2
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 19** Porcentaje de la colección prestada**A:** Títulos prestados en el año**A/B\*100** **B:** Títulos disponibles para préstamo

Porcentaje de los títulos de los que al menos un ejemplar se haya prestado en el último año respecto del total de títulos susceptibles de préstamo.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,3	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,9
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 20** Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas**A:** Número de títulos con nuevos ejemplares adquiridos el año anterior de los que al menos un ejemplar se haya prestado hasta finales del año en curso.**A/B\*100** **B:** Número total de títulos con ejemplares adquiridos el año anterior susceptibles de préstamo.

Porcentaje de los títulos con nuevos ejemplares adquiridos el año anterior de los que al menos un ejemplar se haya prestado hasta el finales del año en curso respecto del total de títulos con ejemplares adquiridos el año anterior susceptibles de préstamo.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,5	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,7
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 21** Porcentaje de la colección en libre acceso prestada**A:** Libre acceso:títulos prestados**A/B\*100** **B:** Libre acceso: títulos disponibles para préstamo

Porcentaje de títulos de ejemplares ubicados en libre acceso que se hayan prestado en el último año respecto del total de títulos con ejemplares en libre acceso susceptibles de préstamo.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,5	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,5
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 22** Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos**A:** Autopréstamos: número anual**A/B\*100** **B:** Préstamos por tipo de usuario

Expresión porcentual del volumen de autopréstamos en un periodo de tiempo (p.e., un año) respecto del total de préstamos realizados.

Se pretende evaluar el uso de las máquinas de autopréstamo en las bibliotecas de centros de la BUC, de cara a intensificarlo como alternativa al sistema manual de préstamo.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,2	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 3,3
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 23** Préstamos de ejemplares de libre acceso sobre el total de préstamos**A:** Libre acceso: ejemplares prestados**A/B\*100** **B:** Préstamos por tipo de usuario

Determinar si el mayor volumen de préstamos corresponde y en que medida a los fondos de libre acceso.

Sirve de base para establecer pautas conforme a las cuales redistribuir la ubicación de la colección.

El porcentaje restante corresponde a los préstamos de libros de depósitos.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,2	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,1
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 24** Porcentaje de asignaturas con bibliografía recomendada actualizada adquirida**A:** Asignaturas con bibliografía recomendada adquirida en el año**A/B\*100** **B:** Asignaturas impartidas

Volumen de asignaturas con bibliografía recomendada adquirida dentro del curso académico respecto del total de asignaturas de las titulaciones a las que da servicio cada biblioteca.

Se pretende definir criterios y pautas generales a partir de las puestas en marcha en aquellas bibliotecas que de manera eficaz y rápida están adquiriendo bibliografías recomendadas de sus titulaciones, a fin de conseguir que los usuarios dispongan de las bibliografías recomendadas actualizadas en sus respectivas bibliotecas en un tiempo lo más breve posible.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,3	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,0
----------------------------------	------------------------------------

## **B 25** Ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos

**A:** Bibliografía recomendada: ejemplares adquiridos

**A/B**

**B:** Bibliografía recomendada: títulos adquiridos

Número medio de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año en las distintas bibliotecas.

Se pretende definir una serie de criterios y pautas generales para la BUC en relación con el número de ejemplares por título de bibliografía recomendada que sería aconsejable adquirir en las bibliotecas. Identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están prestando especial atención a la adquisición de bibliografías recomendadas para sus titulaciones. Conseguir que los usuarios dispongan de las bibliografías recomendadas actualizadas en sus respectivas bibliotecas en un número de ejemplares adecuado.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,1	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,0
----------------------------------	------------------------------------

## **B 26** Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario

**A:** Adquisición: nº medio de días hasta la tramitación de peticiones de usuarios

**A**

**B:**

Días empleados, de media, desde que el usuario solicita la adquisición de un ítem a la biblioteca hasta que la biblioteca solicita la adquisición de dicho ítem a un proveedor.

Se pretende establecer un estándar interno con el que medir la eficiencia y evolución en el tiempo de los procesos de adquisición y proceso técnico de las Bibliotecas, con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,1	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,2
----------------------------------	------------------------------------

## **B 27** Tiempo medio de adquisición

**A:** Adquisición: monografías extranjeras y especializadas: nº medio de días empleados

**A y B**

**B:** Adquisición: monografías españolas: nº medio de días empleados

Número medio de días transcurridos desde que se introduce el pedido de compra de ítems en el módulo de adquisiciones de Millennium hasta que se da de alta en él la recepción de dichos ítems.

Se pretende disponer de un criterio interno para medir la evolución en el tiempo de la eficiencia de los proveedores de adquisiciones de nuestras bibliotecas y compararlos, con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,0	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 3,9
----------------------------------	------------------------------------

## **B 28** Tiempo medio de proceso técnico

**A:** Proceso técnico: nº medio de días empleados

**A**

**B:**

Número medio de días laborables transcurridos desde la recepción de un ítem o, en general, su incorporación al sistema (para donativos) hasta su disponibilidad final para el usuario. Incluye: Recepción, Catalogación, Forrado o encuadernación, Proceso físico (sellado, magnetizado, tejuelado), Colocación en estantería y URL accesible o aviso al usuario en caso de reserva

Se pretende disponer de un criterio interno para evaluar la eficiencia, y su evolución en el tiempo, de los servicios de proceso técnico de nuestras bibliotecas.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,2	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,3
----------------------------------	------------------------------------

## **B 29** Porcentaje de la colección inventariada

**A:** Inventario: ejemplares

**A/B\*100**

**B:** Ejemplares catalogados a 31/12

Expresión porcentual del número de ejemplares inventariados en el último año respecto del total de ejemplares de la colección. Se pretende hacer un seguimiento de los inventarios realizados en las bibliotecas de centros y en la Biblioteca Histórica. Establecer y actualizar criterios generales en la política de gestión de colecciones de la BUC relativos a inventarios.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,1	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 3,4
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 30** Porcentaje de volúmenes de libre acceso respecto del total**A:** Libre acceso: ejemplares**A/B\*100****B:** Ejemplares catalogados a 31/12

Expresión porcentual del número de volúmenes en libre acceso con respecto al total en las bibliotecas complutenses.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,8 <b>Resultado encuesta 24 S</b>
---

---

**B 31** Porcentaje de usuarios con préstamo en fecha fija**A:** Usuarios con préstamo en fecha fija**A/B\*100****B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Expresión porcentual del número de usuarios que en una fecha concreta tienen algún documento prestado con respecto al total de usuarios inscritos.

Se pretende constatar la repercusión del servicio de préstamo sobre la comunidad de usuarios.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,4 <b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,1
---

---

**B 32** Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos**A:** Depósitos: nº medio de minutos para entrega de peticiones**A****B:**

Minutos transcurridos, de media, desde que el usuario solicita un documento de los depósitos hasta que lo tiene a su disposición.

Se pretende establecer un cierto estándar interno con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario y de cara a establecer compromisos de calidad como los indicados en la Carta de Servicios.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,9 <b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,0
---

---

**B 33** Porcentaje de alumnos de último curso que no han utilizado nunca el servicio de préstamo**A:** Alumnos de último curso que no han hecho uso del servicio de préstamo**A/B\*100****B:** Alumnos de último curso

Porcentaje de alumnos de último curso que no han hecho uso del servicio de préstamo en todos los años de sus estudios.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,1 <b>Resultado encuesta 24 S</b>
---

---

**B 34** Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos**A:** P.I. conseguidos por la Biblioteca**A/B\*100****B:** P.I.: Total de copias y libros no intercentros solicitados por la Biblioteca

Porcentaje de las peticiones de PI realizadas por nuestros usuarios internos servidas efectivamente. No se tendrá en cuenta el préstamo intercentros.

Se pretende evaluar la eficacia de los servicios de PI ante nuestra comunidad investigadora complutense.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,0 <b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,6
---

---

**B 35** Tiempo medio de obtención de documentos por PI**A:** P.I.: nº medio de días transcurridos hasta obtención del documento**A****B:**

Número de días transcurridos, de media, desde que una biblioteca solicita un documento a instituciones externas (no intercentros) hasta que llega a la biblioteca.

<b>Resultado encuesta 30</b> <b>Resultado encuesta 24 S</b>
---

---

**B 36** Tiempo medio de suministro de PI

**A:** P.I.: nº medio de días transcurridos entre petición y suministro

**A** **B:**

Número de días transcurridos, de media, desde que una biblioteca recibe una petición ajena, intercentros o externa a la BUC, y el envío del suministro documental al centro peticionario.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,0</b>
------------------------------	--------------------------------	------------

---

**B 37** Porcentaje de envíos electrónicos de PI

**A:** P.I.: envíos electrónicos

**A/B\*100** **B:** P.I.: total de copias enviadas

Proporción anual de envíos de PI, tanto intercentros como a bibliotecas externas, que se lleva a cabo electrónicamente respecto del total de envíos de copias (de artículos, capítulos de libros o imágenes) a través de PI. Se excluyen los préstamos de libros por cuanto contravendría la ley el envío electrónico de libros completos. Se pretende incentivar en las bibliotecas de la BUC el uso de los medios electrónicos para el suministro de PI y realizar su seguimiento.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>3,8</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,0</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 38** Visitas a la web por usuario

**A:** Web de la BUC: accesos

**A/B** **B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Número de visitas anuales a la web de la BUC y de las diversas bibliotecas de centros en relación con el número de usuarios inscritos en ese periodo, tanto total (para la BUC) como el número correspondiente a las distintas bibliotecas.

Valorar la incidencia de uso de la web, tanto de la BUC como de las bibliotecas de centros, sobre nuestra comunidad de usuarios. Este indicador no contempla si los usuarios que consultan la web son externos o internos (inscritos, o sea, con carné de la BUC); pero sí tiene en cuenta el número de estos últimos como patrón de cálculo del indicador

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>3,3</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>3,3</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 39** Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación

**A:** Cursos de formación de usuarios: asistentes

**A/B\*100** **B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Proporción de usuarios que asisten a cursos o sesiones de formación sobre el total de usuarios inscritos. Se pretende calibrar la repercusión de los cursos o sesiones de formación sobre nuestra comunidad de usuarios. Elaborar unas pautas mínimas generales para la organización de cursos de formación de usuarios en la BUC.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>4,4</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,8</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 40** Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos

**A:** Cursos con reconocimiento de créditos

**A/B\*100** **B:** Cursos impartidos

Expresión porcentual del número anual de cursos de formación de usuarios con reconocimiento de créditos respecto del total de cursos de formación impartidos por la biblioteca durante ese año.

Se pretende identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están logrando incorporar sus cursos de formación de usuarios dentro de la enseñanza reglada de la universidad.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>4,1</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,7</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 41** Actividades culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas**A:** Actos culturales: Exposiciones realizadas**A** **B:** Otros actos culturales organizados por las bibliotecas

Número anual de actuaciones de difusión y dinamización cultural llevadas a cabo en las bibliotecas de la BUC. "Actuaciones culturales" abarca: exposiciones, conferencias, mesas redondas, blogs culturales, presentaciones de libros, recitales, proyección de películas, acciones de cooperación cultural, etc. Sobre la base de las buenas prácticas detectadas podría realizarse un Plan de extensión cultural para las bibliotecas de la BUC, así como impulsar las acciones formativas y de coordinación que en dicho plan se contemplen.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,2
------------------------------	------------------------------------

---

**B 42** Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de las bibliotecas**A:** Valoración global de las bibliotecas por parte de los alumnos**A** **B:**

Analizar el grado de satisfacción de los usuarios (a profesores, al PAS y a usuarios en general) en lo referente a la valoración de los servicios bibliotecarios con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,5	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,6
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 43** Grado de satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura**A:** Valoración de la satisfacción de los alumnos con los horarios de las bibliotecas**A** **B:**

Analizar el grado de satisfacción de los usuarios (alumnos) en lo referente a horarios de aperturas (de las bibliotecas, de sus servicios y de las aperturas extraordinarias) con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,0	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,0
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 44** Porcentaje de las asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes**A:** Asignaturas con guías temáticas o materiales de biblioteca**A/B\*100** **B:** Asignaturas impartidas

Expresión porcentual del número anual de asignaturas para las que las bibliotecas han elaborado guías temáticas o colaborado en la elaboración de materiales docentes en relación con el total de asignaturas. Se pretende calibrar el grado de colaboración de las bibliotecas con el profesorado respecto de la elaboración de guías temáticas u otros materiales que apoyen la labor docente.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,7	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,1
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 45** Porcentaje de usuarios registrados en el sistema**A:** Usuarios con número PIN creado**A/B\*100** **B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Porcentaje de usuarios de la Biblioteca registrados con número PIN respecto al total de usuarios inscritos. Se pretende evaluar el grado de difusión de los servicios remotos de la Biblioteca por centros y por categorías de usuarios.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,0	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 3,5
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 46** Porcentaje de personal C1 y C2 sobre el total de la plantilla**A:** Auxiliares de biblioteca C1 y C2**A/B\*100** **B:** Miembros de personal de plantilla

Calibrar globalmente la plantilla de personal funcionario y laboral de los grupos C1 y C2 respecto del total de la plantilla de las bibliotecas.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,9
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 47** Porcentaje de puestos de plantilla vacantes**A:** Puestos de plantilla vacantes**A/B\*100****B:** Puestos de plantilla RPT

Proporción de puestos orgánicos ocupados interinamente respecto del total de puestos orgánicos de la RPT de la BUC, y proporción de puestos base ocupados interinamente respecto del total de puestos base de la RPT de la BUC. Calibrar qué proporción de la plantilla de personal funcionario de la BUC está cubierta interinamente.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>4,0</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,6</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 48** Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja y/o vacante de personal de plantilla hasta su cobertura**A:** Días de baja no sustituidos**A/B****B:** Bajas producidas y cubiertas

Número medio de días transcurridos, durante el periodo de un año, desde que se producen las bajas (superiores a 15 días) en la BUC hasta que la plaza se cubre con un trabajador.

Reducir en lo posible el tiempo transcurrido desde que se producen las bajas en la BUC hasta su cobertura, disponiendo de una medición objetiva anual que testificará el tiempo medio invertido.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>4,5</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,7</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 49** Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de un becario- colaborador hasta su cobertura**A:****B:**

Número medio de días transcurridos, durante el periodo de un año, desde que se produce una vacante de becario hasta que se cubre con otro.

Reducir en lo posible el tiempo transcurrido desde que se produce una vacante de becario hasta su sustitución., disponiendo de una medición objetiva anual que testificará el tiempo medio invertido.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>4,3</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,7</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 50** Porcentaje de jornadas laborales no sustituidas por unidad**A:** Días de ausencia no sustituidos**A/B\*100****B:** Jornadas laborales por unidad (días laborales efectivos \* número de personas)

Porcentaje anual de jornadas completas de ausencia del personal de plantilla que conforman las distintas unidades de la BUC, y durante los cuales el trabajador ausente no haya sido sustituido por personal interino, excluyendo el uso de vacaciones, días de libre disposición, día del patrón, puentes legalmente reconocidos en el calendario laboral y días de cursos de formación con horario no recuperable.

Detectar aquellas unidades que concentran mayor número medio de días de ausencia no sustituida del personal de plantilla: días de baja sin sustituto, ausencias por enfermedad de hasta tres días u otras posibles ausencias que no correspondan al uso de días de vacaciones, días de libre disposición, día del patrón, puentes legalmente reconocidos en el calendario laboral y días de cursos de formación con horario no recuperable.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>4,5</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,7</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 51** Porcentaje de personal que ha asistido a cursos de formación**A:** Cursos de formación del personal: asistentes ( $\geq 20$  horas anuales)**A/B\*100****B:** Miembros de personal de plantilla

Porcentaje del personal de la biblioteca que ha asistido en el año a cursos o sesiones formales de formación como mínimo de 20 horas en total en el año.

<b>Resultado encuesta 30</b>	<b>4,3</b>	<b>Resultado encuesta 24 S</b>	<b>4,2</b>
------------------------------	------------	--------------------------------	------------

---

**B 52** Porcentaje de becarios-colaboradores respecto al total de personal de la biblioteca

**A:** Becarios total

**A/B\*100**

**B:** Personal de la biblioteca

Proporción de personal becario respecto al total de la plantilla.  
Calibrar la proporción de becarios en el total de la plantilla.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,5
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 53** Porcentaje de becarios-colaboradores respecto al personal de los grupos C y D

**A:** Becarios total

**A/B\*100**

**B:** Personal de biblioteca C1 y C2 más becarios

Proporción de personal de plantilla bibliotecario respecto al personal de los grupos C y D de la BUC  
Calibrar la proporción de becarios en el total de la plantilla de los grupos C y D.

<b>Resultado encuesta 30</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,5
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 54** Valoración del personal por parte de los alumnos

**A:** Valoración del personal de biblioteca por parte de los alumnos

**A**

**B:**

Opinión de los alumnos sobre el trato y las capacidades técnicas del personal de la biblioteca.  
Considerar el grado de satisfacción de los usuarios respecto del personal es uno de los criterios básicos para la adecuada gestión de la biblioteca.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,5	<b>Resultado encuesta 24 S</b> 4,3
----------------------------------	------------------------------------

---

**B 55** Porcentaje de personal de tarde

**A:** Personal de la biblioteca de tarde

**A/B\*100**

**B:** Personal de la biblioteca

Expresión porcentual del número de trabajadores de la biblioteca en turno de tarde respecto del total de personas que integran la biblioteca.

<b>Resultado encuesta 30</b> 4,2	<b>Resultado encuesta 24 S</b>
----------------------------------	--------------------------------



## **C: INDICADORES CARGAS**



---

**C 01** Puntos de servicio por personal de mañana

- A/B**
- A:** Puntos de servicio de mañana (atención permanente al usuario)
  - B:** Personal de la biblioteca de mañana

Este indicador pretende reflejar la realidad del Centro o Unidad, en función de los Espacios o Servicios que requieren personal para su atención en el turno de mañana..

Recoger la realidad sobre la distribución espacial del Personal y la atención personalizada requerida en los puntos de servicio existentes.

<b>resultado encuesta 30 O:</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S:</b> 4,9
-------------------------------------	-------------------------------------

---

**C 02** Puntos de servicio por personal de tarde

- A/B**
- A:** Puntos de servicio de tarde (atención permanente al usuario)
  - B:** Personal de la biblioteca de tarde

Este indicador pretende reflejar la realidad del Centro o Unidad, en función de los Espacios o Servicios que requieren personal para su atención en el turno de tarde.

Recoger la realidad sobre la distribución espacial del Personal y la atención personalizada requerida en los puntos de servicio existentes.

<b>resultado encuesta 30 O:</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S:</b>
-------------------------------------	---------------------------------

---

**C 03** Puestos de lectura de la Biblioteca por personal

- A/B**
- A:** Puestos de lectura
  - B:** Personal de la biblioteca

Número de puestos de lectura dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca.

Se trata de un indicador de productividad o rendimiento que parte del principio de cuanto más puestos de lectura por personal tanto más carga de trabajo supone

<b>resultado encuesta 30 O:</b> 3,9	<b>Resultado encuesta 24 S:</b> 4,7
-------------------------------------	-------------------------------------

---

**C 04** Volúmenes en libre acceso por personal

- A/B**
- A:** Libre acceso: ejemplares
  - B:** Personal de la biblioteca

Número de volúmenes de libre acceso dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca.

<b>resultado encuesta 30 O:</b> 4,5	<b>Resultado encuesta 24 S:</b> 4,8
-------------------------------------	-------------------------------------

---

**C 05** Revistas vivas por personal

- A/B**
- A:** Revistas vivas
  - B:** Personal de la biblioteca

Títulos de revistas vivas dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca.

<b>resultado encuesta 30 O:</b> 4,2	<b>Resultado encuesta 24 S:</b> 4,9
-------------------------------------	-------------------------------------

---

**C 06** Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal

- A/B**
- A:** Títulos: registros Marc: incremento anual
  - B:** Personal de la biblioteca

Dimensionar la carga de trabajo que suponen las labores técnicas y auxiliares ligadas a todas las actividades que conlleva la incorporación de nuevos registros bibliográficos a la base de datos.

<b>resultado encuesta 30 O:</b> 4,5	<b>Resultado encuesta 24 S:</b>
-------------------------------------	---------------------------------

---

**C 07** Ejemplares añadidos al catálogo por personal

- A/B**      **A:**      Ejemplares incorporados al catálogo  
              **B:**      Personal de la biblioteca

Dimensionar la carga de trabajo que suponen las labores técnicas y auxiliares ligadas a todas las actividades que conlleva la incorporación de nuevos registros y ejemplares físicos a la colección.

**resultado encuesta 30 O: 4,3      Resultado encuesta 24 S: 4,9**

---

**C 08** Registros introducidos en Compludoc y CompluRed por personal

- A/B**      **A:**      Registros introducidos en Compludoc más Complu-red  
              **B:**      Personal de la biblioteca

Número de registros introducidos en Compludoc y CompluRed dividido por el número de personas que integran la biblioteca. Los registros introducidos en Europrensa se contabilizarán como de Compludoc. Vinculando el dato con el personal se pretende reflejar el volumen de carga de trabajo asociadas anualmente al acrecentamiento de Compludoc y CompluRed.

**resultado encuesta 30 O: 4,1      Resultado encuesta 24 S:**

---

**C 09** Ejemplares inventariados por personal

- A/B**      **A:**      Inventario: ejemplares  
              **B:**      Personal de la biblioteca

Número de ejemplares que se han inventariado durante un año dividido por el número de personas que integran la biblioteca.

**resultado encuesta 30 O: 4,5      Resultado encuesta 24 S:**

---

**C 10** Ejemplares expurgados o cambiados de colección por personal

- A/B**      **A:**      Número anual de ejemplares expurgados o cambiados de colección  
              **B:**      Personal de la biblioteca

Número de ejemplares expurgados o cambiados de colección dividido entre el número de personas de la biblioteca.

**resultado encuesta 30 O: 4,3      Resultado encuesta 24 S:**

---

**C 11** Usuarios inscritos por personal

- A/B**      **A:**      Usuarios inscritos (total carnés)  
              **B:**      Personal de la biblioteca

Número de usuarios inscritos dividido por el número de miembros del personal de plantilla y becarios. Dimensionar el personal de las bibliotecas en relación al tamaño de la comunidad de usuarios a la que da servicio en primera instancia.

**resultado encuesta 30 O: 4,4      Resultado encuesta 24 S: 4,7**

---

**C 12** Préstamos por personal

- A/B**      **A:**      Préstamos por tipo de usuario  
              **B:**      Personal de la biblioteca

Número de préstamos en un periodo de tiempo (p.e., un año) dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca.

**resultado encuesta 30 O: 4,4      Resultado encuesta 24 S: 4,8**

---

---

**C 13** Préstamos de los depósitos (ponderados en función del grado de dificultad de acceso) por personal

- A/B**
- A:** Nº de préstamos de los depósitos ponderados según grado de accesibilidad (de 1 a 5)
  - B:** Personal de la biblioteca

Correlación entre el grado de accesibilidad de los depósitos de cada biblioteca, el número de préstamos que generan los fondos albergados en dichos depósitos y el número de personas con que cuenta la biblioteca.

**resultado encuesta 30 O: 4,3      Resultado encuesta 24 S: 4,7**

---

**C 14** P.I. : tramitaciones de solicitudes al exterior por personal

- A/B**
- A:** P.I.: total de copias solicitadas por la biblioteca
  - B:** Personal de la biblioteca

Número total de tramitaciones de P.I. correspondientes a documentos solicitados a otras bibliotecas, con independencia de si fueron exitosas o no, dividido por el personal de biblioteca

**resultado encuesta 30 O: 4,3      Resultado encuesta 24 S:**

---

**C 15** P.I.: peticiones servidas al exterior por personal

- A/B**
- A:** P.I. servidos por la Biblioteca al exterior
  - B:** Personal de la biblioteca

Número de las peticiones de P.I. que se han servido al exterior dividido entre el personal de la biblioteca

**resultado encuesta 30 O: 4,4      Resultado encuesta 24 S:**

---

**C 16** Número de consultas de información bibliográfica por personal

- A/B**
- A:** Información bibliográfica: consultas
  - B:** Personal de la biblioteca

Número de consultas (tanto in situ, atendidas en los locales de biblioteca, como a distancia, por teléfono, correo e o a través de formularios web) de información bibliográfica dividido por el personal de la biblioteca. Resulta clave para este indicador que no se contabilicen como consultas de información bibliográfica otro tipo de consultas de información general, como las relativas a horarios, localización física de una signatura, personas, servicios, etc. La utilización del programa REMEDY permitirá automatizar el recuento y gestión de las consultas.

**resultado encuesta 30 O: 4,4      Resultado encuesta 24 S: 4,8**

---

**C 17** Horas de formación de usuarios por personal

- A/B**
- A:** Cursos de formación de usuarios: nº de horas
  - B:** Personal de la biblioteca

Número de horas de sesiones de formación dividido por el personal de la biblioteca

**resultado encuesta 30 O: 4,4      Resultado encuesta 24 S:**

---

**C 18** Documentos y páginas web de elaboración propia colgados en las web de las bibliotecas por personal

- A/B**
- A:** Web de la BUC: documentos y páginas
  - B:** Personal de la biblioteca

Número de archivos informáticos de elaboración propia colgados en la página web de las bibliotecas dividido por el personal de la unidad. Se entiende por archivo todos los documentos informáticos individualizados (pdf, doc, xls, html, gif, etc.) creados por el personal de la biblioteca. Desde el punto de vista de la tipología documental incluye guías de todos tipo, materiales de apoyo a la docencia, exposiciones virtuales, portadas digitalizadas, páginas web de desarrollo propio, etc.

**resultado encuesta 30 O: 4,3      Resultado encuesta 24 S:**

---



## **D: DISTRIBUCIÓN DE LOS INDICADORES EN LAS COMISIONES TÉCNICAS**

### **Comisión Técnica de Asuntos Generales**

#### **1. Costes**

---

Coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas  
Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario  
Gasto en material informático por usuario  
Gasto en personal por usuario  
Gasto en recursos de información por usuario  
Gasto en recursos electrónicos por uso  
Porcentaje del Presupuesto de cada Biblioteca en relación al Presupuesto de la BUC  
Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca

#### **2. Infraestructuras**

---

Puestos de lectura de la Biblioteca por personal  
Puntos de servicio por personal de mañana  
Puntos de servicio por personal de tarde

#### **3. Colecciones**

---

Ejemplares añadidos al catálogo por personal  
Ejemplares expurgados o cambiados de colección por personal  
Ejemplares inventariados por personal  
Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal  
Registros introducidos en Compludoc y CompluRed por personal  
Revistas vivas por personal  
Volúmenes en libre acceso por personal

#### **4. Servicios a los usuarios**

---

Documentos y páginas web de elaboración propia colgados en las web de las bibliotecas por personal  
Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de las bibliotecas  
Grado de satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura  
Horas de formación de usuarios por personal  
Número de consultas de información bibliográfica por personal  
P.I. : tramitaciones de solicitudes al exterior por personal

P.I.: peticiones servidas al exterior por personal

Porcentaje de alumnos de último curso que no han utilizado nunca el servicio de préstamo

Préstamos de los depósitos (ponderados en función del grado de dificultad de acceso) por personal

Préstamos por personal

Usuarios inscritos por personal

## **5. Recursos Humanos**

---

Grado de satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral

Porcentaje de jornadas laborales no sustituidas por unidad

Porcentaje de personal becario respecto al personal de los grupos C y D

Porcentaje de personal becario respecto al total de personal de la biblioteca

Porcentaje de personal C1 y C2 sobre el total de la plantilla

Porcentaje de personal de tarde

Porcentaje de personal que ha asistido a cursos de formación

Porcentaje de puestos de plantilla vacantes

Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de personal de plantilla hasta su cobertura

Tiempo medio transcurrido desde que se produce una vacante de personal becario hasta su cobertura

Valoración del personal por parte de los alumnos

Valoración del personal por parte de los usuarios



## **Comisión Técnica de Equipamientos e Infraestructuras**

### **1. Costes**

---

Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario

Gasto en material informático por usuario

### **2. Infraestructuras**

---

Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo

Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas

Metros cuadrados por usuario

Porcentaje de ocupación en periodos de máxima afluencia

Porcentaje de puestos de lectura informatizados

Usuarios por ordenador de uso público

Usuarios por puesto de lectura

Visitas a la biblioteca por usuario

### **3. Colecciones**

---

Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos

## **Comisión Técnica de Colecciones**

### **1. Costes**

---

Coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas

Gasto en bibliografía básica por usuario

Gasto en recursos electrónicos por uso

### **3. Colecciones**

---

Ejemplares incorporados al catálogo por usuario

Ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos

Porcentaje de asignaturas con bibliografía recomendada actualizada adquirida

Porcentaje de la colección en libre acceso prestada

Porcentaje de la colección inventariada

Porcentaje de la colección prestada

Porcentaje de la colección sin catalogar

Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas

Porcentaje de monografías ingresadas por compra

Porcentaje de títulos de revista ingresados por canje y donación

Porcentaje de volúmenes de libre acceso respecto del total

Proporción de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas

Tiempo medio de adquisición

Tiempo medio de proceso técnico

Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario

## **Comisión Técnica de Acceso al Documento**

### **3. Colecciones**

---

Ejemplares incorporados al catálogo por usuario

Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos

Porcentaje de la colección en libre acceso prestada

Porcentaje de la colección prestada

Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas

Préstamos de ejemplares de libre acceso sobre el total de préstamos

### **4. Servicios a los usuarios**

---

Porcentaje de alumnos de último curso que no han utilizado nunca el servicio de préstamo

Porcentaje de envíos electrónicos de PI

Porcentaje de usuarios con préstamo en fecha fija

Préstamos de los depósitos (ponderados en función del grado de dificultad de acceso) por personal

Préstamos por usuario

Ratio de solicitudes externas de PI en relación a las peticiones internas

Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos

Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos

Tiempo medio de obtención de documentos por PI

Tiempo medio de suministro de PI

## **Comisión Técnica de Biblioteca Digital y Sistemas de Información**

### **1. Costes**

---

Gasto en bibliografía básica por usuario

Gasto en recursos electrónicos por uso

### **4. Servicios a los usuarios**

---

Actividades culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas

Consultas al catálogo por usuario

Descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses por documentos disponibles

Descargas de recursos electrónicos de pago por usuario

Grado de satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura

Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos

Porcentaje de las asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes

Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación

Porcentaje de usuarios registrados en el sistema

Visitas a la web por usuario