



BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LAS COLECCIONES

Informe sobre la ejecución de la partida  
presupuestaria para manuales y  
bibliografía básica del presupuesto de la  
Biblioteca Complutense  
2005

Febrero de 2006

# Sumario

<u>Capítulo</u>	<u>Página</u>
Introducción .....	2
I. Resultados globales y analíticos .....	3
II. Informes de los libreros .....	22
III. Encuesta a las bibliotecas: análisis de respuestas .....	26
IV. Uso de Millennium adquisiciones .....	41

# Introducción

El presente informe pretende exponer la información y conclusiones obtenidas en el proceso de adquisición de bibliografía básica con presupuesto de la Biblioteca Complutense en el año 2005.

Para ello, se han tomado cuatro grandes grupos de datos:

1. Los resultados procedentes del análisis y tratamiento de las cifras de la facturación real, globales y divididos por áreas y bibliotecas, así como por proveedores. Se ha escogido la presentación que mejor permite mostrar el rendimiento del presupuesto, extrayendo cifras medias por áreas y proveedores de copias adquiridas, gasto, coste y tiempos de entrega.
2. Informes de los libreros, a través de los cuales se ha podido apreciar su punto de vista, además de aportar datos concretos de pedidos, fechas, gasto e incidencias.
3. Encuesta a las bibliotecas, en la que se les solicitaba una valoración bastante exhaustiva de los diferentes aspectos implicados en el proceso.
4. Comparación de los datos obtenidos de Millennium con los de las facturas reales, con el objetivo de evaluar el grado de aplicación del método de trabajo con el módulo de adquisiciones.

Como se podrá comprobar, una parte de esta información es objetiva, ya que se apoya en cifras obtenidas de forma estándar y a partir de documentos y herramientas fiables. Otra parte incluye un componente subjetivo, por cuanto reside en opiniones o perspectivas parciales, pero que es igualmente importante para obtener un panorama lo más completo y ajustado a la realidad del proceso que se ha llevado a cabo. Por su parte, los comentarios y conclusiones de este informe se limitan a presentar la información, tanto objetiva como subjetiva, de forma sintética, dando algunas someras explicaciones para ayudar a completar la visión, y sin descender al detalle, que se puede verificar en las propias tablas.

## I. Resultados globales y analíticos

## § 1. Conclusiones generales

La partida presupuestaria BUC dedicada en 2005 a la adquisición de bibliografía básica en las bibliotecas de centros UCM ha supuesto la compra de un total de 6.744 copias de monografías, por un valor total de 219.274,20 €, de los 223.000,00 € disponibles. Esto significa que el coste medio de la copia ha sido de 32,51 €, con diferencias en las distintas bibliotecas y áreas que se comentan más abajo. Junto a la recepción de los ejemplares, se han obtenido diversos servicios de valor añadido, acordados previamente con los cuatro proveedores seleccionados, principalmente: bandas magnéticas antihurto ya colocadas, forros colocados y acceso a sus servidores Z39.50 para consulta y captura de registros MARC.

Los proveedores han servido a las bibliotecas en diferente proporción: Díaz de Santos es el que más bibliotecas han escogido, 15, seguido de Marcial Pons, requerido por 13, Delsa, por 11 y Puvill, por 4.

Se puede señalar que ninguna biblioteca de humanidades ni de ciencias ha hecho pedidos a Puvill, mientras que las de ciencias biomédicas no han escogido en ningún caso a Delsa. Ciencias ha comprado más a Delsa que a Díaz de Santos, aunque la cifra es similar, y muy poco a Marcial Pons. Por su parte, ciencias sociales ha adquirido muy poco a Díaz de Santos, pero ocupa el segundo lugar en las bibliotecas de humanidades. El proveedor preferido por las bibliotecas de ciencias y ciencias biomédicas ha sido Díaz de Santos, mientras que el de las de humanidades y ciencias sociales ha sido Marcial Pons.

El orden cambia si se parte del número de copias adquiridas a uno u otro. En este caso, Marcial Pons es el que más ejemplares ha servido, seguido a cierta distancia por Díaz de Santos y Delsa, muy cercanos entre ambos, y de lejos por Puvill. Y si nos fijamos en el aspecto económico, Díaz de Santos vuelve a ser el librero en que más dinero se ha gastado, seguido de cerca por Marcial Pons, Delsa a mayor distancia y, finalmente, por Puvill.

En cuanto al coste medio de la copia por proveedor, si bien no es un dato decisivo, ya que depende de las materias de las monografías adquiridas a cada uno, se aprecia una cifra menor en el caso de las áreas de humanidades y ciencias sociales, frente a las de las áreas de ciencias y ciencias biomédicas, destacando, en cualquier caso, la correspondiente a las compras realizadas en el área de ciencias biomédicas a Díaz de Santos.

Más clarificador es el dato del coste medio de la copia por biblioteca y área. Aquí se observa la enorme semejanza entre los valores medios de humanidades y ciencias sociales (25,29 EUR y 26,34 EUR), por un lado, y entre los de ciencias y ciencias biomédicas, por otro (42,38 EUR y 43,28 EUR), al mismo tiempo que se comprueba la distancia que las separa, de casi el doble, en éstas dos últimas, frente al coste en las dos primeras.

Las bibliotecas con mayor coste medio en cada área son: BIO, ODO, GHI y DER. El coste medio de BIO es de casi el doble que tres bibliotecas de su misma área y el de ODO es de unos 30 EUR por encima de todas las demás, siendo las adquisiciones de PSI las de menor coste medio del conjunto de ciencias y ciencias biomédicas. Las monografías de GHI han supuesto un gasto medio de unos 20 EUR por encima de las otras bibliotecas de su área, quedando el grupo de humanidades como el más homogéneo. En cualquier caso, los dos casos más sorprendentes son ODO y GHI, ya que suponen una diferencia notable respecto al valor medio de su misma área. En el caso de ODO, representa una diferencia de 30 EUR respecto al resto de bibliotecas, independientemente del área.

Las conclusiones acerca de los tiempos de entrega se pueden consultar más abajo, en su apartado específico.

Véanse a continuación las tablas:

## § 2. Cuadro contable final

(Fuente: "Informe final manuales 2005", elaborado por el Departamento de Administración de la Biblioteca General. Octubre 2005)

BIBLIOTECA	Crédito	Compras	Ejem.	Saldo	%/Total
FACULTAD DE FILOSOFÍA	6.346,89 €	6.345,30 €	326	1,59 €	99,97
FACULTAD DE PSICOLOGÍA	9.506,37 €	9.411,71 €	429	94,66 €	99,00
FACULTAD DE FILOLOGÍA	10.418,39 €	10.394,81 €	439	23,58 €	99,77
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA	10.229,93 €	10.210,59 €	202	19,34 €	99,81
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	10.704,22 €	10.631,02 €	547	73,20 €	99,32
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS	9.861,04 €	9.860,11 €	190	0,93 €	99,99
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS	9.269,27 €	9.540,23 €	214	-270,96 €	102,92
FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS	10.232,55 €	9.883,36 €	288	349,19 €	96,59
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS	8.668,84 €	8.668,83 €	142	0,01 €	100,00
FACULTAD DE CIENCIAS GEOLÓGICAS	7.247,59 €	7.247,59 €	142	0,00 €	100,00
FACULTAD DE INFORMÁTICA	7.710,70 €	7.698,02 €	219	12,68 €	99,84
FACULTAD DE MEDICINA	13.463,49 €	12.849,50 €	240	613,99 €	95,44
FACULTAD DE FARMACIA	8.557,39 €	9.102,27 €	198	-544,88 €	106,37
FACULTAD DE VETERINARIA	8.870,35 €	8.996,08 €	160	-125,73 €	101,42
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	5.947,74 €	5.945,10 €	66	2,64 €	99,96
FACULTAD DE DERECHO	13.773,87 €	13.738,67 €	363	35,20 €	99,74
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	11.131,11 €	11.131,11 €	503	0,00 €	100,00
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	14.091,05 €	14.077,55 €	473	13,50 €	99,90
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	12.099,06 €	11.621,18 €	578	477,88 €	96,05
FACULTAD DE BELLAS ARTES	6.677,95 €	6.622,10 €	234	55,85 €	99,16
E.U. DE ESTUDIOS EMPRESARIALES	5.226,60 €	3.346,43 €	106	1.880,17 €	64,03
E.U. DE ÓPTICA	4.793,73 €	4.791,28 €	110	2,45 €	99,95
E.U. DE ESTADÍSTICA	4.289,84 €	4.275,70 €	154	14,14 €	99,67
E.U. DE ENFERMERÍA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA	4.964,40 €	4.693,24 €	86	271,16 €	94,54
E.U. DE TRABAJO SOCIAL	5.177,43 €	5.065,04 €	204	112,39 €	97,83
E.U. DE BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN	3.740,20 €	3.127,38 €	131	612,82 €	83,62
<b>TOTALES</b>	<b>223.000,00 €</b>	<b>219.274,20 €</b>	<b>6.744</b>	<b>3.112,98 €</b>	<b>98,33</b>

### § 3. Relaciones de copias adquiridas y gasto por biblioteca y área & Coste medio por proveedor por área

	Biblioteca	Marcial Pons		Delsa		Puvill		Díaz de Santos	
		Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto
<b>Ciencias</b>	<b>BIO</b>			69	4.434,73			73	4.234,10
	<b>EST</b>	19	591,78	68	1.806,79			67	1.877,13
	<b>FDI</b>							219	7.698,02
	<b>FIS</b>			167	7.147,00			47	2.393,23
	<b>GEO</b>							142	7.247,59
	<b>MAT</b>			288	9.883,36				
	<b>QUI</b>			80	4.737,02			110	5.123,09
			19	591,78	672	28.008,90			658
<b>Coste medio de la copia</b>		<b>31,15</b>		<b>41,68</b>				<b>43,42</b>	

	Biblioteca	Marcial Pons		Delsa		Puvill		Díaz de Santos	
		Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto
<b>CC. Biomédicas</b>	<b>ENF</b>							86	4.693,24
	<b>FAR</b>	118	4.148,99					80	4.953,28
	<b>MED</b>	92	3.689,63					148	9.159,87
	<b>ODO</b>							66	5.945,10
	<b>OPT</b>							110	4.791,28
	<b>PSI</b>	203	4.194,22			226	5.217,49		
	<b>VET</b>							160	8.996,08
			413	12.032,84			226	5.217,49	650
<b>Coste medio de la copia</b>		<b>29,14</b>				<b>23,09</b>		<b>59,29</b>	

	Biblioteca	Marcial Pons		Delsa		Puvill		Díaz de Santos	
		Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto
<b>Humanidades</b>	<b>BBA</b>							234	6.622,10
	<b>EDU</b>	280	4.974,05					267	5.656,97
	<b>FLL</b>	252	5.575,15	187	4.819,66				
	<b>FSL</b>	178	3.563,45	148	2.781,85				
	<b>GHI</b>	202	10.210,59						
		912	24.323,24	335	7.601,51			501	12.279,07
<b>Coste medio de la copia</b>		<b>26,67</b>		<b>22,69</b>				<b>24,51</b>	

	Biblioteca	Marcial Pons		Delsa		Puvill		Díaz de Santos		Otros proveedores	
		Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto	Cop	Gasto
<b>CC. Sociales</b>	<b>BYD</b>	14	363,29	117	2.764,09						
	<b>CEE</b>	358	11.534,17			115	2.543,38				
	<b>CPS</b>					503	11.131,11				
	<b>DER</b>	363	13.738,67								
	<b>EMP</b>			106	3.346,43						
	<b>INF</b>	229	4.087,85	243	5.060,35	106	2.472,98				
	<b>TRS</b>	66	1.752,02	50	1.257,27			81	1.888,77	7	166,98
	1.030	31.476,00	516	12.428,14	724	16.147,47	81	1.888,77	7	166,98	
<b>Coste medio de la copia</b>		<b>30,56</b>		<b>24,09</b>		<b>22,30</b>		<b>23,32</b>		<b>23,85</b>	

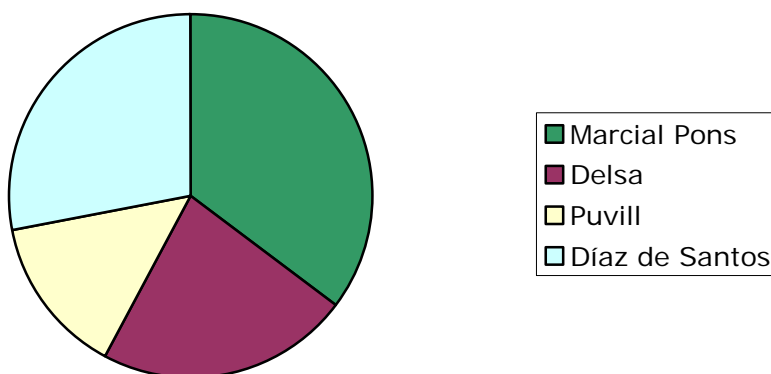


#### § 4. Copias por proveedor y por área

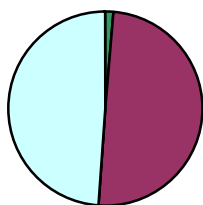
	Marcial Pons	Delsa	Puvill	Díaz de Santos	Otros proveedores
Ciencias	19	672	0	658	0
CC. Biomédicas	413	0	226	650	0
Humanidades	912	335	0	501	0
CC. Sociales	1.030	516	724	81	7
	<b>2.374</b>	<b>1.523</b>	<b>950</b>	<b>1.890</b>	<b>7</b>

Porcentaje	35,20	22,58	14,09	28,02	0,10
------------	-------	-------	-------	-------	------

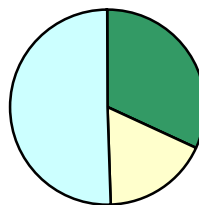
Copias facturadas por proveedor: todas las bibliotecas



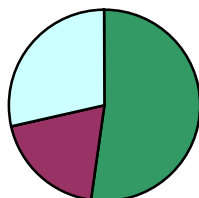
Ciencias



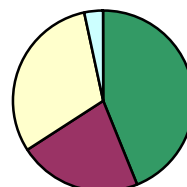
CC. Biomédicas



Humanidades



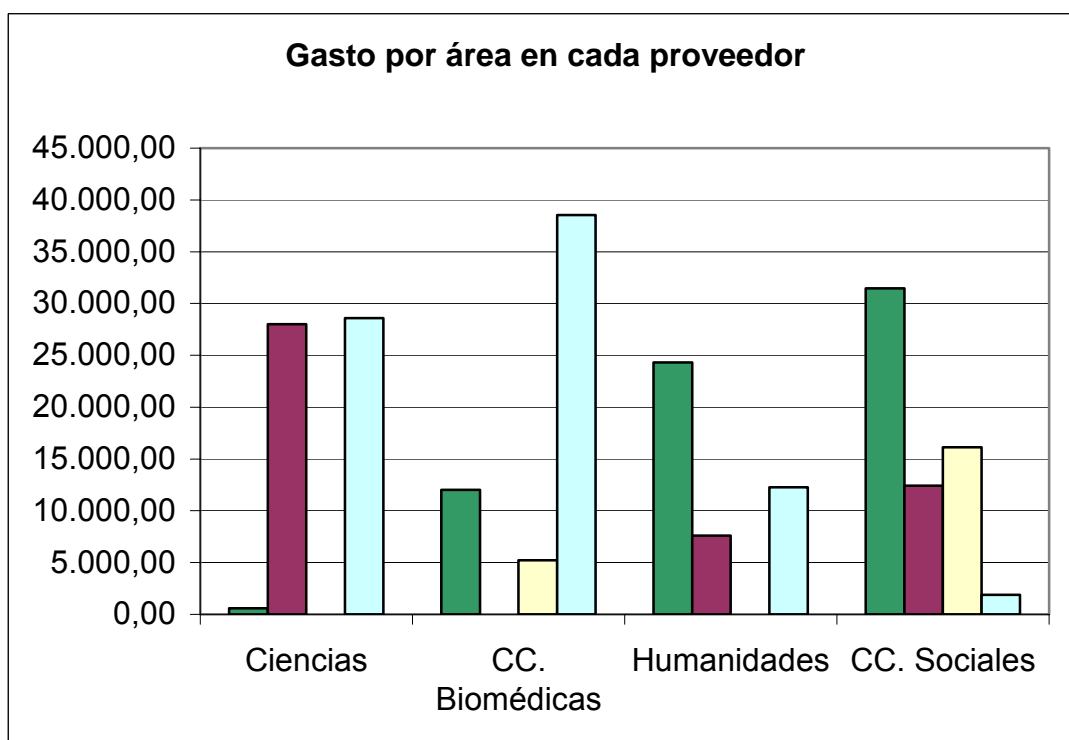
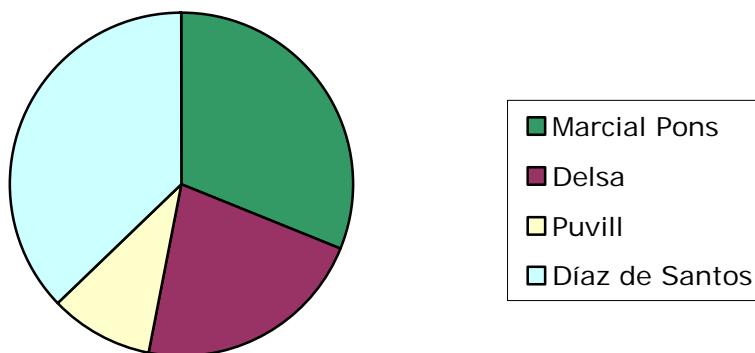
CC. Sociales

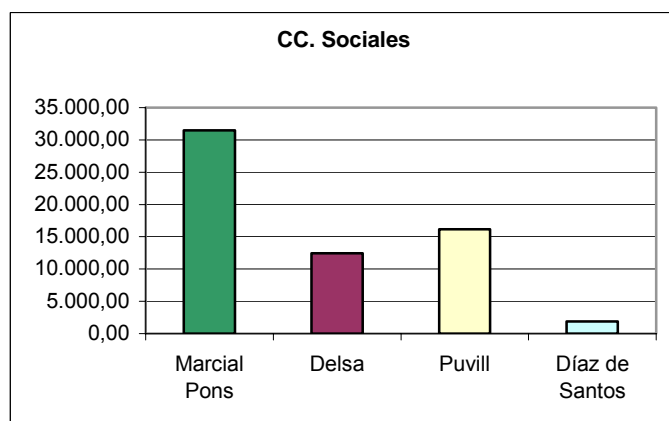
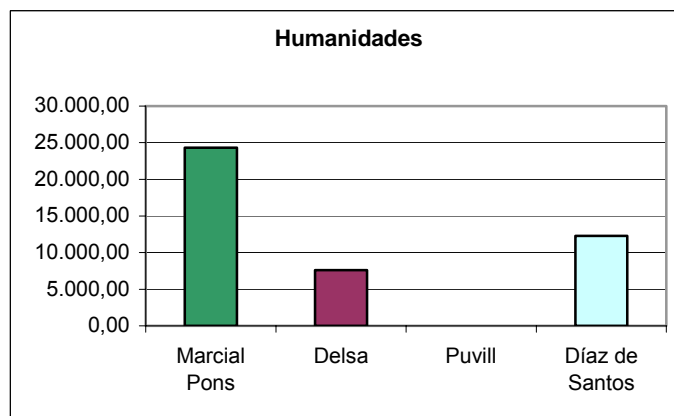
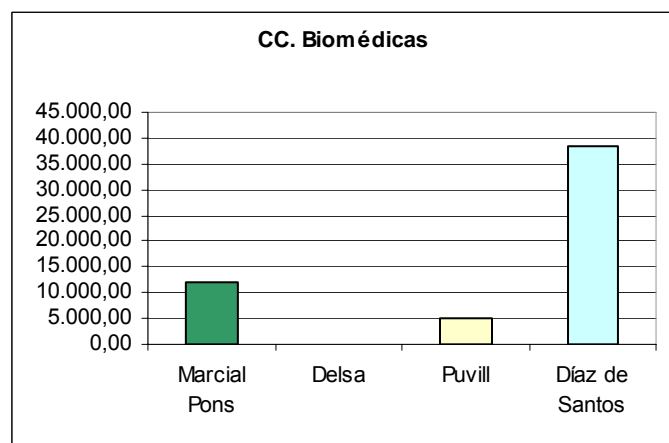
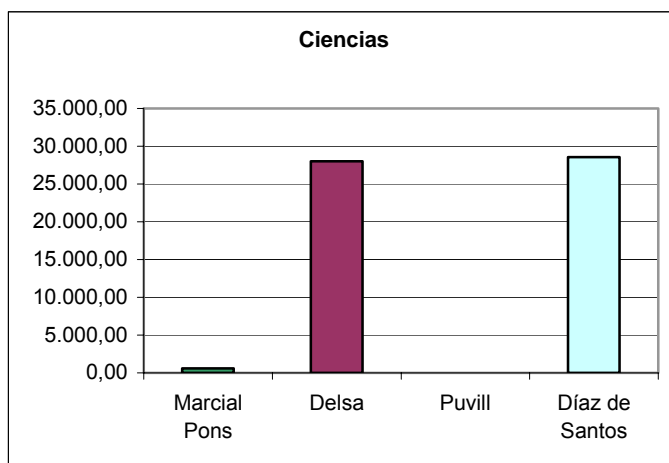


## § 5. Gasto por proveedor y por área

	Marcial Pons	Delsa	Puvill	Díaz de Santos	Otros proveedores
<b>Ciencias</b>	591,78	28.008,90	0,00	28.573,16	0,00
<b>CC. Biomédicas</b>	12.032,84	0,00	5.217,49	38.538,85	0,00
<b>Humanidades</b>	24.323,24	7.601,51	0,00	12.279,07	0,00
<b>CC. Sociales</b>	31.476,00	12.428,14	16.147,47	1.888,77	166,98
	<b>68.423,86</b>	<b>48.038,55</b>	<b>21.364,96</b>	<b>81.279,85</b>	<b>166,98</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>31,20</b>	<b>21,91</b>	<b>9,74</b>	<b>37,07</b>	<b>0,08</b>

**Gasto por proveedor: todas las áreas**

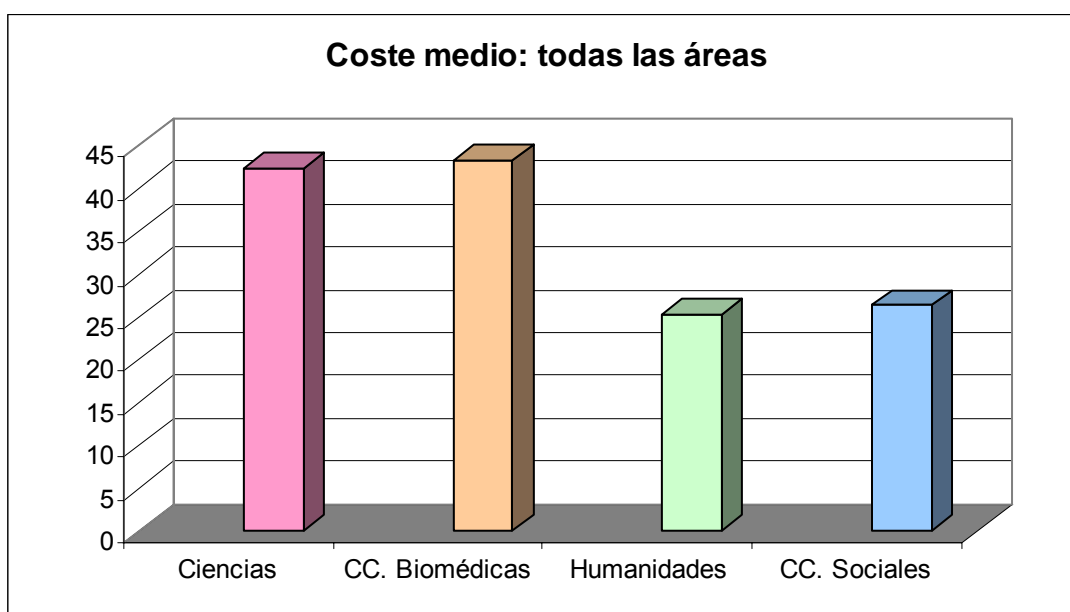




## § 6. Coste medio de la copia por áreas

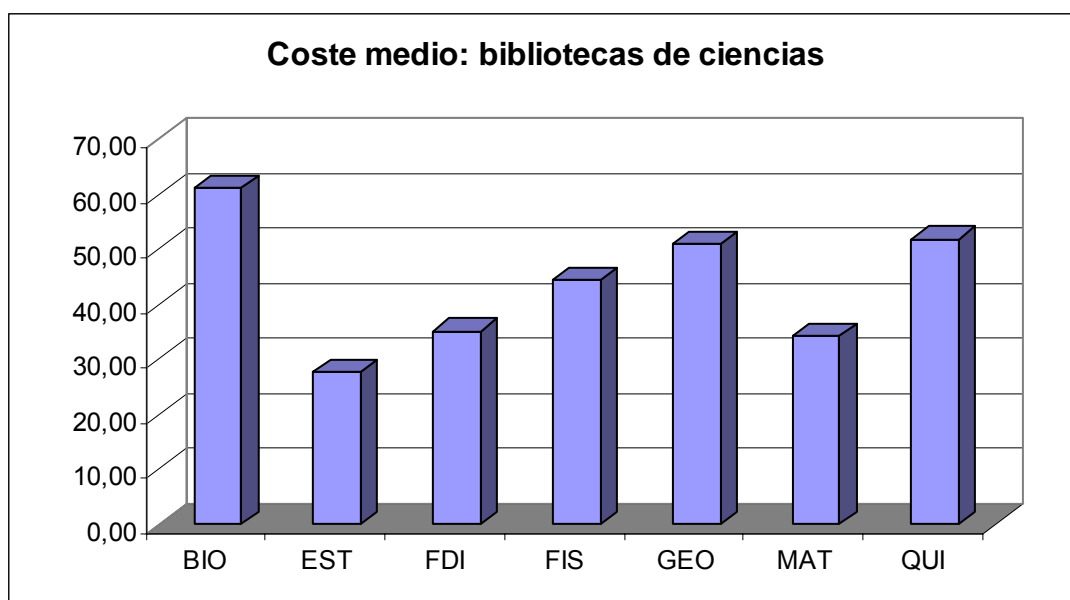
El coste medio de la copia o del ejemplar ha sido de 32,51 €. El desglose por áreas y bibliotecas es como sigue:

Ciencias	42,38
CC. Biomédicas	43,28
Humanidades	25,29
CC. Sociales	26,34



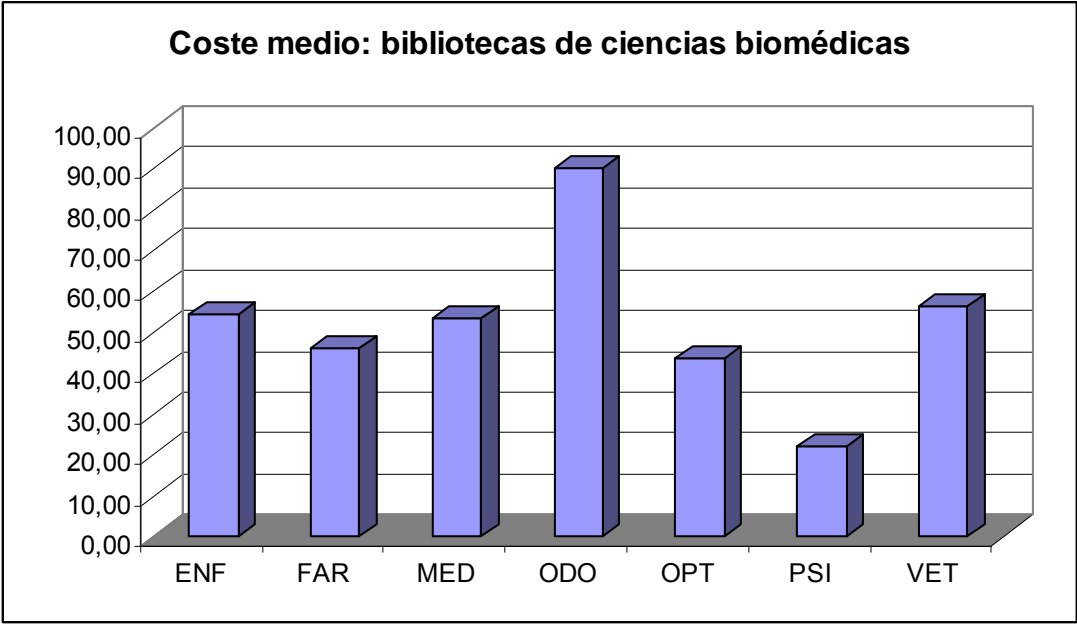
### Ciencias

Biblioteca	Coste medio
BIO	61,05
EST	27,76
FDI	35,15
FIS	44,58
GEO	51,04
MAT	34,32
QUI	51,90
	<b>42,38</b>



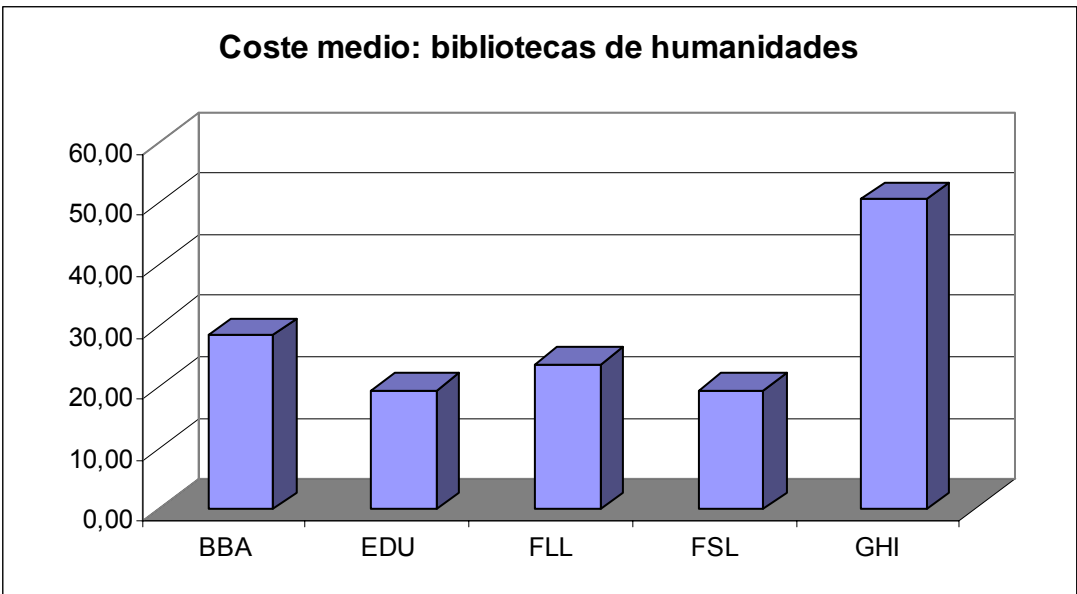
**CC. Biomédicas**

Biblioteca	Coste medio
ENF	54,57
FAR	45,97
MED	53,54
ODO	90,08
OPT	43,56
PSI	21,94
VET	56,23
	<b>43,28</b>



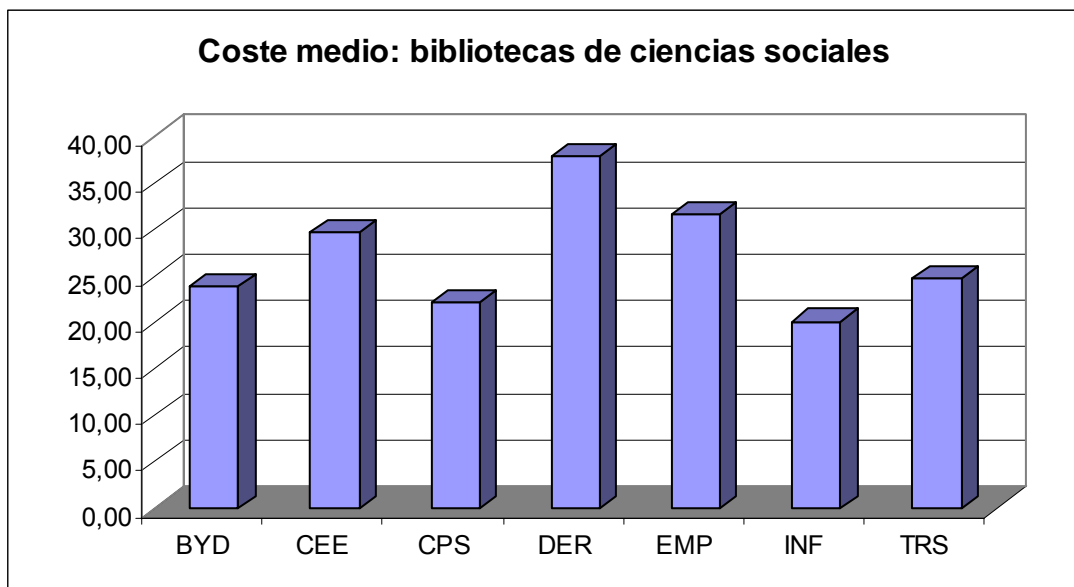
**Humanidades**

Biblioteca	Coste medio
BBA	28,30
EDU	19,44
FLL	23,68
FSL	19,46
GHI	50,55
	<b>25,29</b>



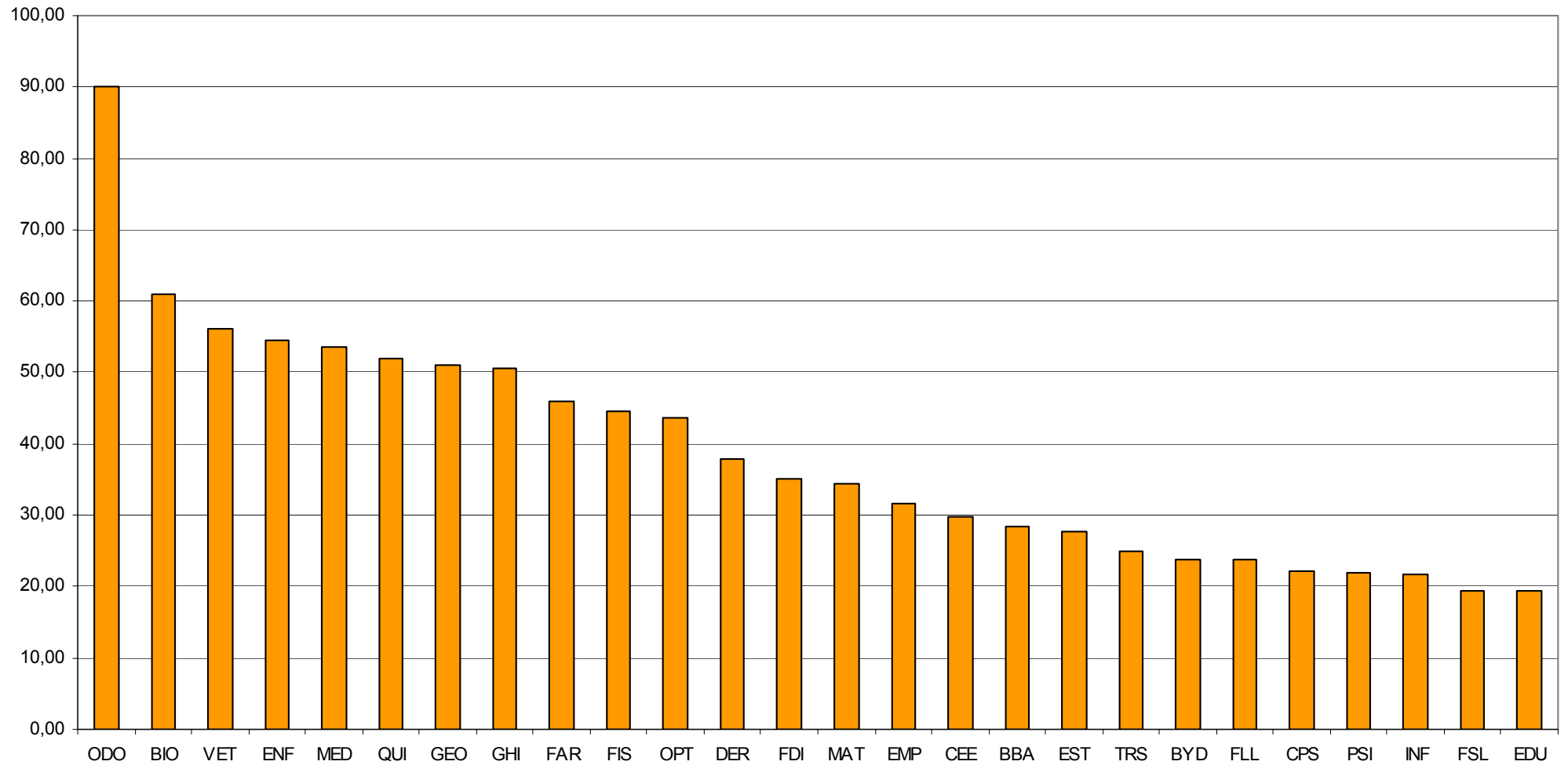
### CC. Sociales

Biblioteca	Coste medio
BYD	23,87
CEE	29,76
CPS	22,13
DER	37,85
EMP	31,57
INF	20,11
TRS	24,83
	<b>26,34</b>





Coste medio: todas las bibliotecas



## § 7. Tiempos de entrega

Los tiempos medios se obtienen de las dos fuentes disponibles: los informes estadísticos de Millennium y los informes proporcionados por los libreros.

En el primer caso, el rigor de la información obtenida depende del método de trabajo con el módulo. Si la creación del registro y la recepción del libro se realizan cuando, efectivamente, se envía el pedido y llega el ejemplar a la biblioteca, respectivamente, las fechas serán reales y el cálculo automático reflejará adecuadamente los plazos. De otra manera diferente a ésta, las fechas no muestran conclusiones fiables. Algunos casos típicos por los que se pueden obtener plazos no coincidentes con la realidad son:

- a) Se crea el registro de pedido en Millennium, pero se envía un número de días después.
- b) Se envía un pedido al librero antes de crearlo en Millennium (por carta, fax, teléfono, correo-e, etc.) y un número de días después se crea el registro en Millennium.
- c) Llega el libro a la biblioteca, pero se recibe en Millennium un número de días después.
- d) No se cancelan pedidos en Millennium, aunque se han cancelado con el librero.
- e) Cualquiera de las posibles combinaciones de las opciones anteriores.

En el segundo caso, los informes de los libreros pueden presentar como fecha de envío, la fecha en que ha salido hacia la biblioteca, con lo que habría unos días de diferencia, o la de entrega.

La presentación de los datos es como sigue:

- Millennium calcula la diferencia entre la fecha de pedido y la de recepción, y muestra el promedio en semanas. Además, agrupa el número de pedidos recibidos en periodos más o menos amplios y los muestra bajo los epígrafes 2 semanas, 4, 8, 12, 16 y >17.
- Los proveedores (excepto Delsa, que no ha aportado fechas de envío) han incluido en sus informes listados completos de los libros servidos, junto con sus fechas de pedido y de envío, a partir de las cuales se han calculado aquí los días que han tardado las copias en llegar.

Véanse las tablas siguientes, correspondientes a los datos obtenidos:

a) Tablas

Tiempos de entrega en Millennium

Marcial Pons

BCA	Promedio tiempo entrega (semanas)	Pedidos recibidos					
		2 semanas	4 semanas	8 semanas	12 semanas	16 semanas	más de 17 semanas
BYD	7	0	5	0	7	0	0
CEE	4	22	28	6	0	6	2
DER	5	20	68	16	22	0	1
EDU	7	2	1	79	26	8	3
EST	6	0	0	6	0	0	0
FAR	3	9	23	2	1	0	0
FLL	8	18	23	4	2	3	22
FSL	1	58	18	0	2	0	0
GHI	12	0	12	0	81	46	15
INF	4	18	49	6	1	3	1
MED	8	0	7	43	17	0	0
PSI	15	1	1	1	55	34	69
TRS	7	3	0	11	2	0	1
<b>GLOBAL</b>		<b>151</b>	<b>235</b>	<b>174</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>114</b>

**PROMEDIO** 6,69 semanas

Delsa

BCA	Promedio tiempo entrega (semanas)	Pedidos recibidos					
		2 semanas	4 semanas	8 semanas	12 semanas	16 semanas	más de 17 semanas
BIO	1	21	8	0	0	0	0
BYD	6	0	0	110	2	3	0
EMP	3	4	29	0	0	0	0
EST	3	12	6	0	3	0	0
FIS	4	23	0	26	4	0	0
FLL	16	0	0	5	0	30	75
FSL	1	90	30	4	0	0	0
INF	5	8	22	82	4	0	0
MAT	4	28	16	0	23	0	0
QUI	12	0	0	0	9	30	0
TRS	6	0	0	16	0	0	0
<b>GLOBAL</b>		<b>186</b>	<b>111</b>	<b>243</b>	<b>45</b>	<b>63</b>	<b>75</b>

**PROMEDIO** 5,55 semanas

Puvill

BCA	Promedio tiempo entrega (semanas)	Pedidos recibidos					
		2 semanas	4 semanas	8 semanas	12 semanas	16 semanas	más de 17 semanas
CEE	2	21	0	0	0	1	0
CPS	8	4	11	98	3	3	19
INF	4	12	18	10	0	4	0
PSI	9	2	20	44	93	25	4
<b>GLOBAL</b>		<b>39</b>	<b>49</b>	<b>152</b>	<b>96</b>	<b>33</b>	<b>23</b>

**PROMEDIO** 5,75 semanas

Díaz de Santos

BCA	Promedio tiempo entrega (semanas)	Pedidos recibidos					
		2 semanas	4 semanas	8 semanas	12 semanas	16 semanas	más de 17 semanas
BBA	2	104	12	3	3	0	2
BIO	0,5	40	0	0	0	0	0
EDU	5	32	47	45	6	27	0
ENF	2	26	13	7	0	0	1
EST	6	8	3	4	0	2	3
FAR	2	19	2	2	1	0	0
FDI	1	55	5	2	1	0	0
FIS	3	9	2	3	1	0	0
FSL	2	1	0	0	0	0	0
GEO	12	10	0	2	22	58	9
MED	1	71	5	0	0	3	0
ODO	1	36	1	0	0	0	0
OPT	5	7	0	52	3	3	0
QUI	9	8	7	0	40	0	0
TRS	8	4	0	15	5	0	6
VET	3	38	44	31	0	5	2
<b>GLOBAL</b>		<b>468</b>	<b>141</b>	<b>166</b>	<b>82</b>	<b>98</b>	<b>23</b>

**PROMEDIO** 3,91 semanas

Promedio según los datos de los proveedores, en días

Biblioteca	Marcial Pons	Delsa	Puvill	Díaz de Santos
BBA				15,07
BIO		No hay datos		5,07
BYD	9,00	No hay datos		
CEE	12,34		28,00	
CPS			40,81	
DER	8,11			
EDU	14,95			25,45
EMP		No hay datos		
ENF				14,38
EST	8,50	No hay datos		26,72
FAR	16,64			15,77
FDI				15,81
FIS		No hay datos		29,47
FLL	7,77	No hay datos	0	
FSL	11,41	No hay datos		
GEO				22,48
GHI	14,37		47,33	
INF	19,54	No hay datos	38,06	
MAT		No hay datos		
MED	21,15			5,41
ODO				6,63
OPT				14,86
PSI	33,22		30,27	
QUI		No hay datos		13,92
TRS	11,50	No hay datos	48,11	15,81
VET				14,10
<b>PROMEDIO (días)</b>	<b>14,50</b>	<b>-</b>	<b>33,23</b>	<b>16,06</b>

Notas a la tabla:

- Valor 0: el mismo día que se recibe el pedido es el mismo día que se envía.
- No hay datos: Delsa ha proporcionado solamente las fechas de envío por lo que no se han podido calcular los plazos de entrega para este proveedor.
- Puvill ha incluido datos de FLL, GHI, TRS, pero ni en la facturación ni en el fondo presupuestario de Millennium constan tales adquisiciones.

## b) Análisis de datos y conclusiones

Los datos resumidos y comparados muestran la siguiente situación:

Proveedor	Informes proveedores (días)	Informes proveedores (semanas)	Millennium (semanas)
Marcial Pons	14,50	2,07	6,69
Delsa	No hay datos	No hay datos	5,55
Puvill	33,23	4,74	5,75
Díaz de Santos	16,06	2,29	3,91

Como se puede apreciar, en términos generales, el promedio según Millennium es bastante superior. Dejando aparte a Delsa (por no tener datos), Millennium da una semana como mínimo de diferencia, cosa que ocurre con Puvill; casi el doble con Díaz de Santos y, lo más sorprendente, más de cuatro semanas, casi cinco, con Marcial Pons, lo que lo hace pasar de ser el más rápido al más lento, con diferencia, según la fuente.

Por otra parte, y como queda reflejado en el apartado dedicado a los resultados de las encuestas a los centros, a la pregunta de si los libros se han recibido en los plazos acordados, los porcentajes son:

Proveedor	% de bibliotecas que dicen haber recibido todos los libros en plazo
Marcial Pons	33 %
Delsa	36 %
Puvill	20 %
Díaz de Santos	47 %

A la hora de cuantificar los retrasos, las bibliotecas son más inespecíficas, pero cuando se señalan, se suele declarar simplemente que se han superado los 15 días, siendo los porcentajes de copias retrasadas muy diversos según cada biblioteca y proveedor.

En cualquier caso, y aunque poner en relación todos estos datos, algunos de ellos imprecisos, entraña una dificultad elevada, parece más probable que los plazos de entrega reales se aproximen con mayor verosimilitud a los aportados por los proveedores que los que han quedado reflejados en Millennium, ya que parecen coincidir (eliminando casos extremos) con lo declarado por las bibliotecas en las encuestas.

Otra conclusión que se puede extraer es que, en general, los suministros se han producido por encima de los compromisos, de acuerdo con lo expresado por los mismos librerías. Así:

*Marcial Pons (5 días nacionales, 20 internacionales):*

- Ninguna biblioteca ha recibido los libros en 5 días o menos de media.
- Por encima de la media (14,50 días): 5 bibliotecas de 13.
- Media con mayor retraso: PSI, 33,22 días.
- Media con menor plazo: FLL, 7,77 días.

*Díaz de Santos (7 días nacionales, 4 semanas internacionales):*

- 3 bibliotecas con media de entrega en plazo.
- Por encima de la media (16,06 días): 4 bibliotecas de 15.
- Media con mayor retraso: FIS, 29,47 días.
- Media con menor plazo: BIO, 5,07 días.

*Puvill (45 días)*

- Todas las bibliotecas dentro del plazo (véase la diferencia con la tabla anterior).
- Media con mayor retraso: CPS, 40,81 días.
- Media con menor plazo: CEE, 28 días.

A este respecto, también debe hacerse notar la diferencia de compromisos, desde los cinco días de Marcial Pons a los 45 de Puvill.

## II. Informes de los libreros

Con objeto de obtener una información más amplia y poder establecer comparaciones de cifras y valoraciones más exactas, se solicitó un informe a los proveedores, pidiéndoles que incluyeran:

- Los datos de cada centro referentes a: pedido, autor, título del libro, fecha de pedido, fecha de entrega, número de ejemplares, precio con IVA y situación.
- Un breve análisis con su valoración del suministro, las incidencias que se habían producido y las posibles mejoras o recomendaciones que proponen.

El resumen de los diferentes aspectos se refleja en la siguiente tabla:

PROVEEDOR	Bibliotecas Servidas	%	Tít. servidos	%	Copias solicitadas	Copias servidas	%	Coste (IVA incluido)	%	Promedio plazos de entrega (días)
<b>MARCIAL PONS</b>	13	50%	1.109	31,58%	No hay datos	2.506	35,61%	65.243,32 *	28,68%	14,50
<b>DELSA</b>	11	42,30%	802	22,84%	No hay datos	1.531	21,75%	49.120,87 *	21,59%	No hay datos
<b>PUVILL</b>	7	26,92%	479	13,64%	1.373	1.017	14,35%	25.701,56	11,30%	33,23
<b>DÍAZ DE SANTOS</b>	15	57,69%	1.121	31,92%	2.159	1.983	28,17%	87.347,31	38,40%	16,06
<b>TOTALES</b>	-	-	<b>3.511</b>	-	-	<b>7.037</b>		<b>227.413,06</b>	-	-

\* Cifra corregida a partir de la información errónea proporcionada por los librereros (Marcial Pons, 69.160,81 € y Delsa, 52.420,87 €).



## § 1. Análisis de los datos y valoración de los informes

En general, los datos de los informes presentaban bastantes errores, que ha habido que detectar, analizar y corregir. Aunque en los cuatro casos se proporcionaron en hojas de cálculo, ha habido que dar formato y rehacer los ficheros para poder trabajar y hacer las comprobaciones oportunas que permitieran sacar conclusiones. Adicionalmente, unos han sido más completos que otros. Los más completos, en cuanto a datos se refiere, han sido los proporcionados por Díaz de Santos, frente a los más incompletos que han sido los de Delsa, que no ha proporcionado fechas de entrega. Destacamos también que los errores más importantes se han detectado en el informe de Marcial Pons, donde los precios con IVA, sin IVA y la aplicación del 10% de descuento no se correspondían, además de faltar las fechas de 12 títulos en TRS. En Puvill, se aprecian datos desordenados y con fechas de entrega en los envíos cancelados, así como precios asignados (0,88 ó 0,85€) en títulos cancelados o no servidos.

Todos los libreros han incluido pedidos y envíos que superaban la fecha del 23 de septiembre (ampliada a los centros al 4 octubre para el envío de facturas a la Administración de la Biblioteca). En total hay: 410 títulos, con sus correspondientes copias, cuyas fechas de envío y, en menos casos, de pedido, no se encuentran dentro del período marcado para el suministro de bibliografía básica 2005 (4 de mayo a 23 de septiembre). De los 410, sobresalen los 30 títulos solicitados por FLL a Marcial Pons el 29/09/2005. Igualmente, se ha observado que los datos de EMP proporcionados por Delsa incluyen todos los pedidos hechos a lo largo del año 2005, sean o no correspondientes a bibliografía básica.

En consecuencia, no hay coincidencia entre las cifras aportadas y las que se reflejan en el apartado anterior, en principio más exactas, pues proceden de la facturación real. Tampoco la hay, consecuentemente, en los totales y porcentajes, si bien en algunos casos se aproximan bastante.

El análisis de los tiempos de entrega ya se ha incluido en el apartado anterior.

## § 2. Análisis de los libreros sobre el suministro

### *Marcial Pons*

- Valoración del suministro y trato con los centros: no especifica.
- Incidencias: constatan como un problema la fecha de realización de los pedidos (mayo-julio) con el curso académico prácticamente acabado. En estas fechas las editoriales principalmente de Derecho y Economía están preparando las nuevas ediciones. Tienen que suministrar ediciones que ya están obsoletas.
- Propuestas de mejora: retrasar las fechas para este suministro al comienzo del curso académico.

### *Delsa*

- Valoración del suministro y trato con los centros: en general, no se han observado complicaciones importantes salvo con el suministro a FLL (títulos muy antiguos).
- Incidencias: el suministro a FLL no se ha podido servir en su totalidad y ha sido poco ágil y con demora.
- Propuestas de mejora: entregar a las bibliotecas las bandas magnéticas y los forros en vez de colocarlos y así ganar tiempo en los envíos.

### *Díaz de Santos*

- Valoración del suministro y trato con los centros: buena. Se hicieron visitas a los centros y se mantuvieron contactos con la Unidad de Gestión de las Colecciones.
- Incidencias: recibieron quejas con el forrado de los libros. Subsanaron el problema con la compra de una máquina de forrado automático.
- Propuestas de mejora: facturación mensual. Los libros se servirían con nota de entrega y, al finalizar el mes, se facturarían los libros servidos durante el mismo.

### *Puvill*

- Valoración del suministro y trato con los centros: afirman haber encontrado un trato eficiente y cordial en las bibliotecas de la UCM.
- Incidencias: anulación de pedidos correspondientes a TRS (35 ejemplares) que estaban ya procesados, forrados y magnetizados.

- Propuestas de mejora: las bibliotecas de la UCM podrían ampliar el plazo para evitar que la gestión de pedidos se centre en los meses de julio-agosto, de poca fluidez para editoriales y distribuidoras. Por parte de Puvill, mejorar el sistema para la recepción de los pedidos.

### § 3. Incidencias comunicadas por los centros

#### *Con Marcial Pons:*

- Tardanza en responder (MED).
- Problemas con el correo electrónico (MED).
- Demora en los envíos y no respetan plazos de entrega acordados (MED, FLL).
- No todos los títulos están en su servidor Z39.50.
- CEE propone modificar la estructura de las facturas: ejemplares del mismo título, facturados todos en la misma factura con su número de registro de pedido en una única entrada.

#### *Con Delsa:*

- Errores en las facturas (EST).
- Forrado poco eficaz (BIO).
- Tardanza en responder sobre pedidos agotados o descatalogados (FLL).

#### *Con Díaz de Santos:*

- Entrega de ediciones atrasadas. Hay ediciones posteriores (MED).
- Hubo que rehacer facturas ya tramitadas (MED).
- Problemas con albaranes (MED).
- Forrado poco eficaz (MED, ENF, QUI, EST, ODO).

#### *Con Puvill:*

- MED no pudo tramitar pedidos, porque no remiten presupuesto previo.
- Problemas en la recepción de correos electrónicos con los pedidos (CPS).

#### *Generales:*

- Dudas respecto al descuento del 10% acordado, según se comprueba en la BD del ISBN (MED)
- Se ha utilizado poco la pre-catalogación. Muchos están ya catalogados en CISNE o necesitan pocas modificaciones.
- Las bibliotecas de centro inciden que resultan más importantes para ellas los plazos de entrega que los servicios añadidos de forrado y magnetizado.

Como aspectos positivos se puede señalar la rapidez con que Díaz de Santos solventó en 3 días la disconformidad de algunos centros con el forrado de los libros; subsanó el problema con la adquisición de una máquina para el forrado automático. Igualmente, Delsa y Marcial Pons, han mostrado su buena disposición a corregir las demoras en los tiempos de entrega. Y por último, Puvill mandó a los centros y a esta Unidad dos informes sobre el "Estado general de los pedidos". Se recogía información por centros sobre los pedidos, títulos facturados e incidencias.

### III. Encuesta a las bibliotecas: análisis de respuestas

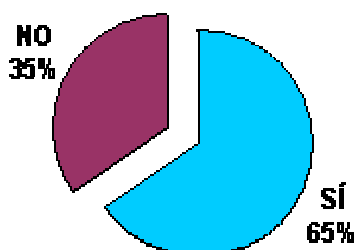
(Cuestionario del 28 de octubre de 2005)

## I. Valoración global del proceso de adquisición de bibliografía básica 2005

### Preguntas y conclusiones

1) Presupuesto. ¿Ha sido suficiente el presupuesto disponible para su biblioteca?

SÍ	17
NO	9



2) Calendario. Valore el tiempo disponible y la fecha para la ejecución del presupuesto.

3) Gestiones centralizadas. Valore la información, ayuda y gestiones realizadas o proporcionadas por la Unidad de Gestión de las Colecciones y por la Administración de la BUC.

4) Valore el procedimiento en términos generales.

De las respuestas que han dado las bibliotecas acerca del proceso de adquisición de bibliografía básica en 2005, se pueden extraer dos conclusiones:

- Los aspectos más generales: existencia del presupuesto, elaboración de un procedimiento, gestiones para contar con servicios homogéneos y de valor añadido, establecer compromisos con los proveedores, información y ayuda por parte de los Servicios Centrales, se valoran muy positivamente.
- Por otra parte, algunas de las condiciones para la ejecución del presupuesto: cantidad aportada a cada biblioteca, selección de proveedores y calendario, se valoran, en muchos casos, negativamente.

La falta de presupuesto suficiente ha sido una respuesta recurrente de las bibliotecas de ciencias y ciencias de la salud, que argumentan, en algunos casos, el precio excesivo de las monografías de sus materias. Otras bibliotecas se han adaptado, dando por hecho que el presupuesto no pretendía cubrir la compra del 100% de la bibliografía básica (bibliografías recomendadas) de las diferentes asignaturas.

Cuatro bibliotecas están conformes con el calendario. Algunas consideran que el plazo (5 meses) sería suficiente si no coincidiera con los meses de verano. El resto se muestra disconforme, fundamentalmente por las siguientes razones:

- Período de vacaciones de verano: turnos de vacaciones y cierre de algunos librereros durante el mes de agosto.
- Unas bibliotecas preferirían que coincidiera con el año fiscal, para poder gestionar con tranquilidad y entregar las facturas a finales de año. Otras, con el año académico, para poder adquirir las ediciones nuevas de los manuales y las bibliografías recomendadas para el curso por los profesores al principio del mismo.

- Dificultades muy importantes para obtener solicitudes y bibliografías recomendadas de los profesores.

En la valoración global del procedimiento, se observan diferencias muy notables entre las opiniones de unas bibliotecas y las de otras:

- Algunas bibliotecas vuelven a señalar el problemas de la escasez de tiempo para realizar la gestión correctamente, así como lo inadecuado del período del año.
- Hay una mayoría de bibliotecas que opina que la selección de cuatro proveedores es limitada. Algunas van más allá y opinan que no debería haber ninguna. Otras echan de menos a los librereros que utilizan frecuentemente, a pesar de que se solicitó participar a 14 librereros y sólo los cuatro seleccionados optaron por hacer ofertas concretas y ajustadas a lo solicitado.
- Mayores diferencias quedan reflejadas en la apreciación de los servicios de valor añadido: mientras unas bibliotecas los consideran muy útiles, otras piensan que no lo son en absoluto.

## II. Valoración de los proveedores utilizados. Conteste sólo en los apartados correspondientes a los proveedores utilizados en su biblioteca para esta adquisición

### § 1. Conclusiones sobre la parte II

El nivel de **uso de los servidores de los librereros para realizar consultas Z39.50** se sitúa en torno a un 50%, con valoraciones altas de los mismos (el de Puvill es el más valorado, quedando Delsa en el último lugar), mientras que la **captura de registros MARC para realizar los pedidos** ha sido escasa, principalmente por dos razones: por encontrarse los registros ya en la base de Millennium (obras ya presentes en la colección) y por la baja calidad de los registros, según las bibliotecas. En este sentido, parecen confirmarse dos realidades: por un lado, será necesario proponer una mejora cualitativa en los registros a los librereros. Por otro, el criterio con que las bibliotecas valoran dichos registros es quizá muy estricto: aunque sería muy útil que fueran más completos y correctos desde el punto de vista de la catalogación, no parece realizable a medio plazo; sin embargo, probablemente sirven suficientemente como registros básicos para realizar los pedidos, con el consiguiente ahorro de tiempo, pudiéndose completar la catalogación una vez recibido el ejemplar.

Aunque se han vertido opiniones muy diversas en torno al servicio de **forrado de libros**, algunas bibliotecas parecen insistir en valorar muy negativamente su utilidad, aunque las razones no son uniformes.

Respecto a las **bandas magnéticas**, la valoración es claramente más positiva, si bien se han señalado algunos errores en la colocación.

En el caso de los **descuentos**, casi no cabe destacar ningún problema de importancia, al igual que en el ajuste de la **facturación** a las necesidades de las bibliotecas.

Sobre los **tiempos de entrega**, si bien los datos aportados por las bibliotecas son en algunos casos aproximados, cabe decir, adicionalmente a lo expresado en el apartado que se ha dedicado más arriba, que la estimación general es de retrasos generalizados en dos tercios de los envíos, con algún problema mayor detectado en algunos libros extranjeros. Puvill es el proveedor más lento en servir y con mayores retrasos, según la encuesta.

Finalmente, la valoración de la **atención al cliente** es en todos los casos alta o muy alta, siendo Díaz de Santos el proveedor con mayor puntuación, seguido por Delsa y Marcial Pons casi con la misma calificación, y a poco más de un punto de distancia por Puvill.

### § 2. Respuestas

Véanse a continuación las respuestas:

## DELSA

### 5) Consulta de Servidor Z39. 50 desde el módulo de adquisiciones

5. a) ¿Ha utilizado la biblioteca el servidor de este librero para consulta?

SI	5	45,5%
NO	6	54,5%

5. b) Valore la información y el servicio proporcionado por el servidor de este librero del 1 al 5 (siendo 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

NO CONTESTA	3
1 PUNTO	3
2 PUNTOS	3
3 PUNTOS	2
4 PUNTOS	0
5 PUNTOS	0

Media de 1,88 otorgada por ocho bibliotecas; tres no constestan

### 6) Captura de registros MARC para el pedido.

6. a) ¿Ha utilizado la biblioteca el servidor de este librero para capturar registros para realizar pedidos? ¿Qué porcentaje?

SI	2	18%
NO	9	82%

6. b) Valore la calidad de los registros bibliográficos del 1 al 5 (siendo el 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

NO CONTESTA	4
1 PUNTO	4
2 PUNTOS	2
3 PUNTOS	1
4 PUNTOS	0
5 PUNTOS	0

Media de 1,56 otorgada por siete bibliotecas; cuatro no constestan

### 7) Forros

7. a) Ha recibido todos los libros con forro? ¿Cuántos sin él?

SI	9
NO	2

Cuántos sin él: sin respuesta

7. b) ¿La calidad y colocación de los forros ha sido adecuada?

SI	7
NO	4

### 8) Bandas magnéticas

8. a) ¿Ha recibido todos los libros con banda magnética?

SÍ	9	82%
NO	2	18%

¿Cuántos sin banda?

14 (FIS)

Sin respuesta (FSL)

8. b) ¿La calidad y colocación de las bandas magnéticas ha sido adecuada? Sí, no

SÍ	6	54,5%
NO	5	45,5%

9) *Descuentos.*

9. a) ¿Ha recibido todos los documentos con los descuentos acordados?

SÍ	10
NO	1

9. b) ¿Ha recibido otros descuentos diferentes de los acordados? Sí, no

SÍ	0
NO	11

10) *Tiempos de entrega*

¿Ha recibido todos los libros en los tiempos de entrega acordados? ¿Qué porcentaje de retrasos respecto a los plazos acordados? Especifique los retrasos (qué cantidad, cuánto retraso):

SÍ	4	36%
NO	7	64%

11) *Facturación*

11. a) ¿Ha recibido las facturas junto con los libros?

Si	5	45,45%
No, se han recibido posteriormente	4	36,36%
Unas con los libros y otras posteriormente	2	18,19%

11. b) ¿Se han ajustado las facturas a las necesidades de la biblioteca? (diga por qué):

SÍ	11
NO	0

12) *Atención al cliente. Valore del 1 al 5 (Siendo el 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).*

Media de 3,81 puntos otorgada por 11 bibliotecas

Puntos	Bibliotecas
1	1
2	0
3	3
4	3
5	4

## DÍAZ DE SANTOS

### 14) Consulta de Servidor Z39. 50 desde el módulo de adquisiciones

14. a) ¿Ha utilizado la biblioteca el servidor de este librero para consulta?

SÍ	10	67%
NO	5	33%

14. b) Valore la información y el servicio proporcionado por el servidor de este librero del 1 al 5 (siendo 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

NO CONTESTA	3
1 PUNTO	0
2 PUNTOS	2
3 PUNTOS	3
4 PUNTOS	5
5 PUNTOS	2

Media de 3,58 otorgada por doce Facultades; tres no constestan

### 15) Captura de registros MARC para el pedido.

15. a) ¿Ha utilizado la biblioteca el servidor de este librero para capturar registros para realizar pedidos? ¿Qué porcentaje?

SÍ	1
NO	14

15. b) Valore la calidad de los registros bibliográfico del 1 al 5 (siendo el 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

NO CONTESTA	5
1 PUNTO	2
2 PUNTOS	2
3 PUNTOS	4
4 PUNTOS	2
5 PUNTOS	0

Media de 2,6 otorgada por diez bibliotecas; cinco no constestan

### 16) Forros

16. a) Ha recibido todos los libros con forro?

SI	10	67%
NO	5	33%

¿Cuántos sin él?

BBA: la primera partida

ENF: ¿?

16. b) ¿La calidad y colocación de los forros ha sido adecuada?

SI	8	53%
NO	7	47%



**17) Bandas magnéticas**

**17. a) ¿Ha recibido todos los libros con banda magnética?**

SÍ	13	87%
NO	2	13%

¿Cuántos sin banda?

ENF: ¿?

**17. b) ¿La calidad y colocación de las bandas magnéticas ha sido adecuada?**

SÍ	14
NO	1

**18) Descuentos.**

**18. a) ¿Ha recibido todos los documentos con los descuentos acordados?**

SÍ	14
NO	1

**18. b) ¿Ha recibido otros descuentos diferentes de los acordados?**

SÍ	0
NO	15

**19) Tiempos de entrega**

¿Ha recibido todos los libros en los tiempos de entrega acordados? ¿Qué porcentaje de retrasos respecto a los plazos acordados? Especifique los retrasos (qué cantidad, cuánto retraso):

SÍ	7	47%
NO	8	53%

**20) Facturación**

**20. a) ¿Ha recibido las facturas junto con los libros?**

Si	2	13%
No, se han recibido posteriormente	6	40%
Unas con los libros y otras posteriormente	6	40%
No responde	1	7%

**20. b) ¿Se han ajustado las facturas a las necesidades de la biblioteca?**

SÍ	7	47%
NO	8	53%

**21) Atención al cliente. Valore del 1 al 5 (Siendo el 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).**

Media de 4 puntos otorgada por 15 bibliotecas

Puntos	Bibliotecas
1	0
2	2
3	2
4	5
5	6

## MARCIAL PONS

### 23) Consulta de Servidor Z39. 50 desde el módulo de adquisiciones

23. a) ¿Ha utilizado la biblioteca el servidor de este librero para consulta?

SÍ	9	69%
NO	4	31%

23. b) Valore la información y el servicio proporcionado por el servidor de este librero del 1 al 5 (siendo 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

NO CONTESTA	2
1 PUNTO	0
2 PUNTOS	3
3 PUNTOS	5
4 PUNTOS	3
5 PUNTOS	0

Media de 3 otorgada por doce bibliotecas; dos no constestan

### 24) Captura de registros MARC para el pedido.

24. a) ¿Ha utilizado la biblioteca el servidor de este librero para capturar registros para realizar pedidos? ¿Qué porcentaje?

SÍ	7	54%
NO	6	46%

24. b) Valore la calidad de los registros bibliográfico del 1 al 5 (siendo el 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

NO CONTESTA	1
1 PUNTO	3
2 PUNTOS	3
3 PUNTOS	3
4 PUNTOS	3
5 PUNTOS	0

Media de 2,5 otorgada por doce bibliotecas; una no constesta

### 25) Forros

25. a) Ha recibido todos los libros con forro?

SÍ	11	85%
NO	2	15%

¿Cuántos sin él?

TRS: 10

FSL: no contesta

25. b) ¿La calidad y colocación de los forros ha sido adecuada?

SÍ	8	62%
NO	5	38%

### 26) Bandas magnéticas

26. a) ¿Ha recibido todos los libros con banda magnética? ¿Cuántos sin banda?

SÍ	12	92%
NO	1	8%

26. b) ¿La calidad y colocación de las bandas magnéticas ha sido adecuada?

SÍ	9	69%
NO	4	31%

**27) Descuentos.**

**27. a) ¿Ha recibido todos los documentos con los descuentos acordados?**

SÍ	13
NO	0

**27. b) ¿Ha recibido otros descuentos diferentes de los acordados?**

SÍ	0
NO	13

**28) Tiempos de entrega**

**¿Ha recibido todos los libros en los tiempos de entrega acordados? ¿Qué porcentaje de retrasos respecto a los plazos acordados? Especifique los retrasos (qué cantidad, cuánto retraso):**

SÍ	4
NO	8
NO CONTESTA	1

**29) Facturación**

**29. a) ¿Ha recibido las facturas junto con los libros?**

Si	2	16%
No, se han recibido posteriormente	6	46%
Unas con los libros y otras posteriormente	5	38%

**29. b) ¿Se han ajustado las facturas a las necesidades de la biblioteca?**

SÍ	12
NO	1

**30) Atención al cliente. Valore del 1 al 5 (Siendo el 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).**

Media de 3,69 puntos otorgada por 13 bibliotecas

Puntos	Bibliotecas
1	0
2	1
3	4
4	6
5	2

## PUVILL

### 32) Consulta de Servidor Z39. 50 desde el módulo de adquisiciones

32. a) ¿Ha utilizado la biblioteca el servidor de este librero para consulta?

SÍ	5	100%
NO	0	0%

32. b) Valore la información y el servicio proporcionado por el servidor de este librero del 1 al 5 (siendo 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

1 PUNTO	0
2 PUNTOS	1
3 PUNTOS	3
4 PUNTOS	0
5 PUNTOS	1

Media de 3,2 otorgada por cinco bibliotecas

### 33) Captura de registros MARC para el pedido.

33. a) ¿Ha utilizado la biblioteca el servidor de este librero para capturar registros para realizar pedidos?

SÍ	5
NO	0

¿Qué porcentaje?

TRS: 100%

PSI: 5%

CPS: 1%

No contestan dos bibliotecas

33. b) Valore la calidad de los registros bibliográfico del 1 al 5 (siendo el 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

1 PUNTO	0
2 PUNTOS	2
3 PUNTOS	1
4 PUNTOS	1
5 PUNTOS	1

Media de 3,2 otorgada por cinco bibliotecas

### 34) Forros

34. a) Ha recibido todos los libros con forro? ¿Cuántos sin él?

SÍ	4	80%
NO	1	20%

34. b) ¿La calidad y colocación de los forros ha sido adecuada?

SÍ	4	80%
NO	1	20%

### 35) Bandas magnéticas

35. a) ¿Ha recibido todos los libros con banda magnética? ¿Cuántos sin banda?

SÍ	4	80%
NO	1	20%

35. b) ¿La calidad y colocación de las bandas magnéticas ha sido adecuada?

SÍ	3
NO	0
NO CONTESTA	2

**36) Descuentos.**

36. a) ¿Ha recibido todos los documentos con los descuentos acordados?

SÍ	5
NO	0

36. b) ¿Ha recibido otros descuentos diferentes de los acordados?

SÍ	0
NO	5

**37) Tiempos de entrega**

¿Ha recibido todos los libros en los tiempos de entrega acordados? ¿Qué porcentaje de retrasos respecto a los plazos acordados? Especifique los retrasos (qué cantidad, cuánto retraso):

SÍ	1	20%
NO	4	80%

**38) Facturación**

38. a) ¿Ha recibido las facturas junto con los libros?

Si	1	20%
No, se han recibido posteriormente	3	60%
Unas con los libros y otras posteriormente	1	20%

38. b) ¿Se han ajustado las facturas a las necesidades de la biblioteca? Diga por qué.

SÍ	4
NO	1

39) Atención al cliente. Valore del 1 al 5 (Siendo el 1 el valor más negativo y el 5 el más positivo).

Media de 2,8 puntos otorgada por 5 bibliotecas

Puntos	Bibliotecas
1	1
2	0
3	3
4	1
5	0

### III. Valoración de las gestiones en la biblioteca

#### § 1. Conclusiones sobre la parte III

La mayor parte de las bibliotecas que justifican el no haber gastado el presupuesto completo indican como razón principal la tardanza en recibir los pedidos de los libreros, a pesar de haber comenzado a realizar pedidos regulares en el mes de mayo (el día 4 fue la fecha de inicio), según afirman.

Un problema importante con el que se ha encontrado la mayoría ha sido la dificultad de obtener solicitudes del personal docente. Casi la mitad de los títulos seleccionados lo han sido por la biblioteca, a partir de las bibliografías recomendadas en Cisne, y la siguiente procedencia ha sido la selección de la propia biblioteca; similar, en cualquier caso, a la cantidad de solicitudes de los profesores por vías distintas al formulario en la web, que queda muy lejos. Esta situación tiene su efecto, igualmente, en la incorporación de los títulos nuevos a las bibliografías recomendadas en Cisne, que a la hora de contestar la encuesta se encontraba en proceso en la mayor parte de bibliotecas.

A la hora de especificar la forma en que se han gestionado los pedidos, aproximadamente un tercio de bibliotecas reconoce no haber trabajado con el módulo de adquisiciones más que para dejar reflejada la actividad realizada, mientras que han seguido trabajando con otros sistemas diferentes, automáticos o manuales. El número de bibliotecas que admite no haber gestionado reclamaciones y cancelaciones mediante el módulo es mayor. Los motivos aducidos se resumen en la percepción que tienen de que el proceso comporta más tiempo y es más difícil, frente a la supuesta comodidad de hacer gestiones por métodos tradicionales y manuales.

Finalmente, en relación a los recursos humanos implicados en la tareas de la adquisición de bibliografía básica, la media es de tres personas (eliminando los casos extremos: FLL, con 8 y CEE con 1). Aunque no se puede extraer una regla general, se observa que en muchas de las bibliotecas pequeñas intervienen más personas, por lo que se deduce un mayor reparto de las tareas. Frente a estos casos, puede sorprender el menor número de participantes en bibliotecas con una plantilla mayor y con mayor número de pedidos. Esto, sobre todo, si nos fijamos en que de las personas que han participado (de tipología muy variada), sólo una se ha dedicado, por regla general, a la gestión de las adquisiciones propiamente dicha, mientras que al resto ha correspondido la selección, el proceso técnico y la inclusión de los títulos en las bibliografías recomendadas en Cisne.

## § 2. Preguntas

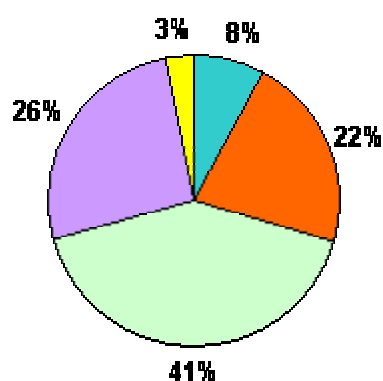
37) Si no se ha gastado por completo la cantidad disponible o se ha sobrepasado, comente por qué. (Si el saldo es muy pequeño, no hace falta que conteste.)

Véase el § 1.

38) Indique el porcentaje de peticiones de libros según los canales por los que han llegado a la biblioteca

- 1 - Profesores, vía formulario web
- 2 - Profesores, otra vía
- 3 - Selección de la biblioteca a partir de las bibliografías recomendadas en Cisne
- 4 - Selección de la biblioteca de otras fuentes
- 5 - Otros

BCA	1	2	3	4	5	TOTAL
EST	0%	20%	30%	50%	0%	100%
BBA	0%	10%	90%	0%	0%	100%
BYD	0%	20%	0%	80%	0%	100%
CPS	20%	0%	80%	0%	0%	100%
DER	0%	0%	0%	100%	0%	100%
EDU	2%	20%	60%	18%	0%	100%
EMP	2%	28%	10%	50%	10%	100%
ENF	0%	50%	0%	50%	0%	100%
FDI	5%	20%	40%	25%	10%	100%
FIS	30%	0%	70%	0%	0%	100%
FLL	10%	10%	50%	30%	0%	100%
FSL	0%	0%	80%	10%	10%	100%
GEO	3%	17%	70%	10%	0%	100%
GHI	0%	10%	20%	70%	0%	100%
INF	5%	70%	5%	5%	15%	100%
MAT	0%	75%	20%	0%	5%	100%
MED	50%	30%	0%	0%	20%	100%
ODO	0%	10%	40%	40%	10%	100%
OPT	0%	0%	30%	70%	0%	100%
PSI	0%	0%	60%	40%	0%	100%
TRS	5%	10%	80%	5%	0%	100%
VET	10%	10%	80%	0%	0%	100%
BIO	5%	55%	40%	0%	0%	100%
CEE	10%	50%	20%	20%	0%	100%
FAR	0%	30%	70%	0%	0%	100%
QUI	50%	20%	20%	10%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>207%</b>	<b>565%</b>	<b>1065%</b>	<b>683%</b>	<b>80%</b>	<b>2600%</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>8%</b>	<b>22%</b>	<b>41%</b>	<b>26%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>



39) ¿En qué fecha comenzó la biblioteca a enviar pedidos regularmente a los librero?

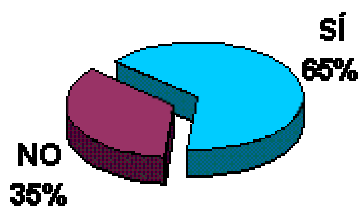
BBA	25 de mayo de 2005	FLL	Desde el 17 de Mayo
BIO	20-5-2005	FSL	En el mes de junio
BYD	Finales de mayo	GEO	20-06-2005
CEE	24/05/2005	GHI	Principios de mayo
CPS	Comienzos de mayo	INF	antes del 4 de mayo
DER	18/05/2005	MAT	junio
EDU	17 de mayo 2005	MED	En el mes de mayo
EMP	En el mes de mayo	ODO	14/06/2005
ENF	No lo enviamos por el módulo de adquisiciones	OPT	Mayo
FDI	15-4-2005	PSI	20-V-2005
EST	9 de mayo.	QUI	Mediados de junio
FAR	Junio	TRS	10 de mayo
FIS	Desde el mes de junio	VET	17-5-05

40) Gestión. Indique el medio o medios empleados para gestionar los pedidos:

Todos con Millenium Adquisiciones	22
Parte con Millennium Adquisiciones y parte con otra aplicación u otro sistema (electrónico o no).	2
No se ha usado Millennium Adquisiciones en ningún pedido	2

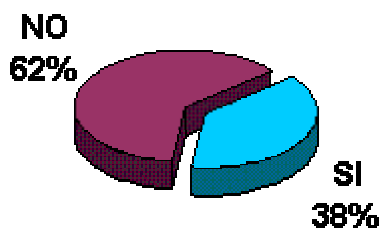
41) Se ha usado Millennium Adquisiciones para generar los pedidos directamente en el módulo, enviándolos después a una cuenta de correo-e y pasándoles el formulario para envío de pedidos que los transforma en un archivo "pdf"?

SÍ	17
NO	9



42) ¿Se han hecho las reclamaciones y las cancelaciones necesarias usando igualmente el procedimiento establecido en el manual del módulo?

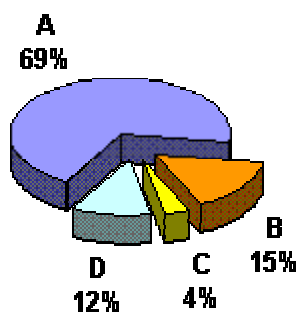
SI	10
NO	16





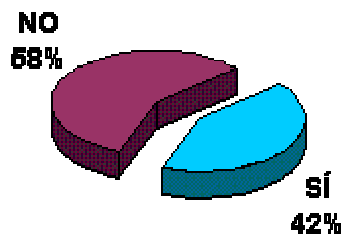
43) Recepción y facturación de pedidos. Indique cuándo se ha realizado la mayor parte de la recepción de los pedidos:

A	En el plazo de 3 días siguientes a la llegada a la biblioteca, sin esperar a facturar	18
B	En el plazo de 3 días siguientes a la llegada a la biblioteca, junto con la facturación	4
C	Con posterioridad al cuarto día después de la llegada, sin esperar a facturar	1
D	Con posterioridad al cuarto día después de la llegada, junto con la facturación	3



44) Se han incluido todos los títulos adquiridos en las bibliografías recomendadas de Millennium? ¿Qué porcentaje?

SÍ	11
NO	15



45) Indique el número de personas de la biblioteca que han intervenido en la gestión de estas adquisiciones, el tipo de personal y la tarea que ha realizado cada una.

BBA	5	EST	3	ODO	4
BIO	2	FAR	2	OPT	0
BYD	3	FIS	3	PSI	5
CEE	1	FLL	8	QUI	3
CPS	3	FSL	4	TRS	3
DER	4	GEO	2	VET	4
EDU	2	GHI	3		
EMP	3	INF	3		
ENF	3	MAT	3		
FDI	5	MED	2		

## IV. Uso de Millennium Adquisiciones

## § 1. Conclusiones y tablas

Uno de los requisitos de la adquisición de bibliografía básica en 2005 era la gestión con Millennium Adquisiciones, al igual que lo es para todas las adquisiciones bibliográficas de las bibliotecas de la Universidad. Y de la misma forma que en 2004, debía proporcionar un conjunto de datos a modo de banco de pruebas, que midiera el grado de uso del módulo, tanto desde el punto de vista cuantitativo, como desde el cualitativo.

El procedimiento seguido para extraer conclusiones objetivas ha sido la comparación entre las cifras aportadas por las facturas reales y las estadísticas obtenidas de Millennium.

El primer dato que debe señalarse es que este año todas las bibliotecas han gestionado los pedidos con Millennium (aunque dos hayan contestado a esta pregunta negativamente en la encuesta, quizá por un malentendido). Sin embargo, también se deben destacar los dos hechos siguientes:

- No todos los pedidos reales se han realizado con Millennium: 516 copias no han quedado reflejadas adecuadamente: de ellas, 321 se han facturado realmente, pero no se han recibido en Millennium; y 195 que sí se han incluido en los pedidos automatizados, pero que no se han facturado realmente. En cuanto al gasto, 7.311,67 Euros no han quedado justificados: de ellos, 6.201,97 se han facturado, pero no en Millennium, mientras que 1.109,70 se han facturado en el módulo, pero no hay factura real que los respalde.
- En una mayoría de casos no se ha realizado el seguimiento del pedido (reclamación, cancelación) con el módulo: 401 pedidos en 20 bibliotecas quedaban pendientes en la fecha de extracción de datos. Estos pedidos son aquellos que, aunque no se han facturado en el módulo, tampoco se han cancelado.
- En un cierto número de casos, las fechas de creación del pedido y la de recepción en Millennium no se corresponden, con mucha probabilidad, a las fechas reales. Este aspecto ha quedado reflejado en el análisis de los tiempos de entrega, más arriba.

Véanse las tablas siguientes:

## Comparación entre la facturación real y las estadísticas de Millennium, por biblioteca y proveedor

Fuente: Informe final manuales 2005, elaborado por el Departamento de Administración de la Biblioteca, octubre 2005  
y Millennium Adquisiciones, estadísticas, 25.10.2005

BCA	Marcial Pons				Diferencia	
	Facturación		Millennium		Copias	Gasto
	Copias	Gasto	Copias	Gasto		
BBA					0	0,00
BIO					0	0,00
BYD	14	363,29	14	363,29	0	0,00
CEE	358	11.534,17	353	11.534,17	5	0,00
CPS					0	0,00
DER	363	13.738,67	387	14.724,17	-24	-985,50
EDU	280	4.974,05	255	4.746,74	25	227,31
EMP					0	0,00
ENF					0	0,00
EST	19	591,78	18	591,78	1	0,00
FAR	118	4.148,99	113	2.894,90	5	1.254,09
FDI					0	0,00
FIS					0	0,00
FLL	252	5.575,15	221	4.836,46	31	738,69
FSL	178	3.563,45	128	3.356,06	50	207,39
GEO					0	0,00
GHI	202	10.210,59	291	10.181,43	-89	29,16
INF	229	4.087,85	229	4.087,87	0	-0,02
MAT					0	0,00
MED	92	3.689,63	92	3.650,93	0	38,70
ODO					0	0,00
OPT					0	0,00
PSI	203	4.194,22	217	4.194,22	-14	0,00
QUI					0	0,00
TRS	66	1.752,02	73	1.811,03	-7	-59,01
VET					0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2.374</b>	<b>68.423,86</b>	<b>2.391</b>	<b>66.973,05</b>		

	Copias	Gasto
Diferencia +	117	2.495,34
Diferencia -	-134	-1.044,53

BCA	Delsa				Diferencia	
	Facturación		Millennium		Copias	Gasto
	Copias	Gasto	Copias	Gasto		
BBA					0	0,00
BIO	69	4.434,73	69	4.434,73	0	0,00
BYD	117	2.764,09	117	2.764,09	0	0,00
CEE					0	0,00
CPS					0	0,00
DER					0	0,00
EDU					0	0,00
EMP	106	3.346,43	104	3.346,43	2	0,00
ENF					0	0,00
EST	68	1.806,79	68	1.806,79	0	0,00
FAR					0	0,00
FDI					0	0,00
FIS	167	7.147,00	134	7.147,00	33	0,00
FLL	187	4.819,66	189	4.819,66	-2	0,00
FSL	148	2.781,85	153	2.781,85	-5	0,00
GEO					0	0,00
GHI					0	0,00
INF	243	5.060,35	205	4.201,78	38	858,57
MAT	288	9.883,36	288	9.883,36	0	0,00
MED					0	0,00
ODO					0	0,00
OPT					0	0,00
PSI					0	0,00
QUI	80	4.737,02	83	4.737,02	-3	0,00
TRS	50	1.257,27	52	1.257,27	-2	0,00
VET					0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.523</b>	<b>48.038,55</b>	<b>1.462</b>	<b>47.179,98</b>		

	Copias	Gasto
Diferencia +	73	858,57
Diferencia -	-12	0,00

BCA	Puvill				Diferencia	
	Facturación		Millennium		Copias	Gasto
	Copias	Gasto	Copias	Gasto		
BBA					0	0,00
BIO					0	0,00
BYD					0	0,00
CEE	115	2.543,38	115	2.543,38	0	0,00
CPS	503	11.131,11	496	11.131,11	7	0,00
DER					0	0,00
EDU					0	0,00
EMP					0	0,00
ENF					0	0,00
EST					0	0,00
FAR					0	0,00
FDI					0	0,00
FIS					0	0,00
FLL					0	0,00
FSL					0	0,00
GEO					0	0,00
GHI					0	0,00
INF	106	2.472,98	123	2.311,71	-17	161,27
MAT					0	0,00
MED					0	0,00
ODO					0	0,00
OPT					0	0,00
PSI	226	5.217,49	255	5.181,84	-29	35,65
QUI					0	0,00
TRS					0	0,00
VET					0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>950</b>	<b>21.364,96</b>	<b>989</b>	<b>21.168,04</b>		

	Copias	Gasto
Diferencia +	7	196,92
Diferencia -	-46	0,00

BCA	Díaz de Santos				Diferencia	
	Facturación		Millennium		Copias	Gasto
	Copias	Gasto	Copias	Gasto		
BBA	234	6.622,10	172	6.490,80	62	131,30
BIO	73	4.234,10	73	4.234,10	0	0,00
BYD					0	0,00
CEE					0	0,00
CPS					0	0,00
DER					0	0,00
EDU	267	5.656,97	256	5.641,72	11	15,25
EMP					0	0,00
ENF	86	4.693,24	86	4.743,16	0	-49,92
EST	67	1.877,13	67	1.877,13	0	0,00
FAR	80	4.953,28	77	4.953,28	3	0,00
FDI	219	7.698,02	218	7.698,02	1	0,00
FIS	47	2.393,23	44	2.393,23	3	0,00
FLL					0	0,00
FSL			1	15,25	-1	-15,25
GEO	142	7.247,59	138	7.247,59	4	0,00
GHI					0	0,00
INF					0	0,00
MAT					0	0,00
MED	148	9.159,87	135	9.159,87	13	0,00
ODO	66	5.945,10	67	5.945,10	-1	0,00
OPT	110	4.791,28	111	4.320,02	-1	471,26
PSI					0	0,00
QUI	110	5.123,09	103	3.203,46	7	1.919,63
TRS	81	1.888,77	81	1.888,77	0	0,00
VET	160	8.996,08	140	8.882,38	20	113,70
<b>TOTAL</b>	<b>1.890</b>	<b>81.279,85</b>	<b>1.769</b>	<b>78.693,88</b>		

	Copias	Gasto
Diferencia +	124	2.651,14
Diferencia -	-3	-65,17

### Pedidos, copias, reclamaciones y cancelaciones

BCA	Pedidos	Copias pedidas	P. recibidos	Copias recibidas	P. Cancelados	Reclamaciones	P. Reclamados	P. Pendientes
BBA	196	254	125	173	0	0	0	71
BIO	69	142	69	142	0	0	0	0
BYD	143	149	127	131	2	0	0	14
CEE	89	483	86	468	3	0	0	0
CPS	151	532	138	496	7	42	28	6
DER	129	393	127	387	0	0	0	2
EDU	325	606	276	511	21	0	0	28
EMP	33	104	33	104	0	0	0	0
ENF	49	88	47	86	0	0	0	2
EST	59	179	47	153	5	0	0	7
FAR	68	208	59	190	6	0	0	3
FDI	64	226	63	218	0	0	0	1
FIS	83	220	68	178	0	0	0	15
FLL	259	548	182	410	75	187	120	2
FSL	244	332	203	282	0	0	0	41
GEO	112	153	101	138	5	0	0	6
GHI	247	454	154	291	42	0	0	51
INF	328	724	240	559	26	47	47	62
MAT	69	298	67	288	0	0	0	2
MED	171	263	147	228	19	0	0	5
ODO	38	69	37	67	0	0	0	1
OPT	77	137	65	111	9	0	0	3
PSI	428	581	349	472	0	0	0	79
QUI	97	191	94	186	3	0	0	0
TRS	87	283	66	213	21	10	10	0
VET	136	156	120	140	16	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.751</b>	<b>7.773</b>	<b>3.090</b>	<b>6.622</b>	<b>260</b>	<b>286</b>	<b>205</b>	<b>401</b>

Fuente: Millennium Adquisiciones, estadísticas, 25.10.2005



## § 2. Algunas irregularidades detectadas en la gestión de pedidos en Millennium Adquisiciones

Desde una perspectiva técnica, cabe mencionar algunas irregularidades y pautas que habrían de corregirse en adquisiciones futuras:

- Pedidos y copias recibidas con proveedores distintos de los cuatro seleccionados, aunque no se han facturado realmente.
- Facturas reales sin reflejo en pedidos.
- Copias recibidas pero no facturadas (importe pagado 0,00).
- Copias no recibidas, pero pagadas.
- Selección errónea del proveedor en la lista de Millennium (p.e., Marcial Pons, Departamento de Revistas).

Por otra parte, en el procedimiento escrito que se envió a todos los centros, se establecía que el campo **TIPO ADQ** debía rellenarse con la opción **b COMPRA-BIB.BAS**. Sin embargo, en alrededor de un **42 %** de pedidos no se ha consignado dicha opción. Esto debía proporcionar un conjunto unitario de pedidos, recuperables sencillamente para su seguimiento, extracción de estadísticas y ficheros de revisión, tanto por cada biblioteca, como en su totalidad.