

# JORNADA DE TRABAJO 28 DE MARZO

## LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE: REFLEXIONES EN UN TIEMPO DE INCERTIDUMBRE

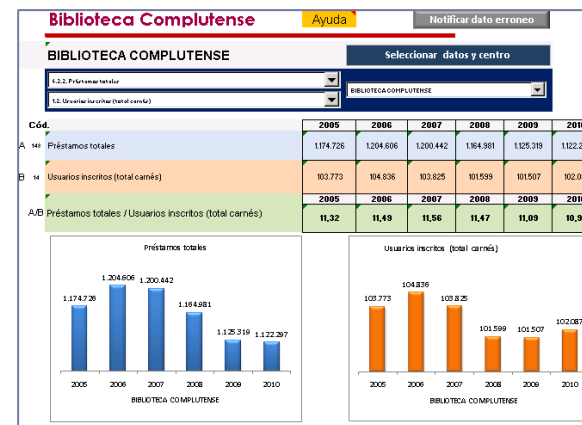
### *Indicadores BUC*

Jefe del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: José Antonio Berbes

# Datos estadísticos



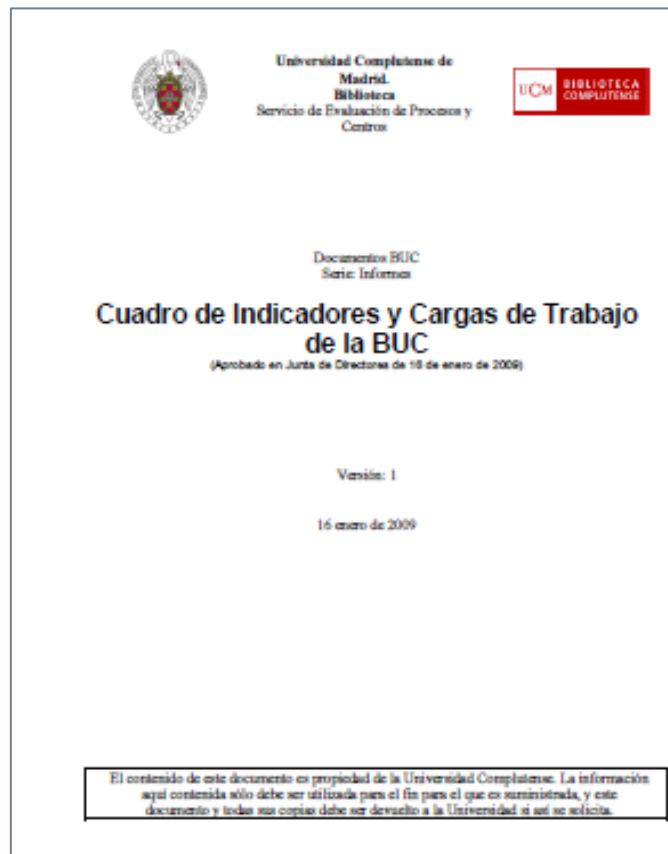
- ▶ Más de 45.000 datos estadísticos de la BUC. Desde el año 2005 al 2011.
- ▶ También disponemos de datos estadísticos referentes a:
  - ▶ Estadísticas de Proceso técnico
  - ▶ Estadísticas de Circulación
  - ▶ Estadísticas Préstamo interbibliotecario
  - ▶ Estadísticas de uso de los recursos electrónicos
  - ▶ Estadísticas de acceso a la web de la Biblioteca
  - ▶ Estadísticas de adquisiciones



# Documento de indicadores

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

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



- ▶ Tres tipos de indicadores:
  - ▶ A. *Indicadores para la BUC.*
  - ▶ B. *Indicadores para la gestión de las bibliotecas.*
  - ▶ C. *Indicadores para evaluar cargas de trabajo.*

# Documento de indicadores

## 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

74 indicadores distintos.

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

### **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.


Resultado encuesta 30	4,0	Resultado encuesta 24 S	4,3
-----------------------	-----	-------------------------	-----

# Indicadores

- ▶ Resultado del cálculo de los indicadores: más de 10.000 datos



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



Documentos BUC  
Serie: Informes

## Resultado de indicadores. 2010

Versión del Documento 1

Fecha 19 de julio de 2011

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.

**A 06 Metros cuadrados por usuario**

**A/B**

Metros cuadrados de superficie / Usuarios inscritos (total cámara)

		2005	2006	2007	2008	2009	2010	
BBA	F. Bellas Artes	0,21	0,22	0,21	0,21	0,21	0,22	BBA
BIO	F. CC. Biológicas	0,56	0,56	0,56	0,55	0,54	0,52	BIO
BYD	F. CC. Documentación	0,30	0,30	0,25	0,26	0,31	0,34	BYD
CEE	F. CC. Económicas y Empresariales	0,52	0,47	0,50	0,51	0,63	0,63	CEE
FIS	F. CC. Físicas	0,34	0,23	0,28	0,30	0,25	0,24	FIS
GEO	F. CC. Geológicas	1,00	1,05	1,09	1,12	1,20	1,22	GEO
INF	F. CC. Información	0,16	0,16	0,17	0,17	0,22	0,22	INF
MAI	F. CC. Matemáticas	0,83	0,89	0,93	0,94	0,99	0,95	MAI
CPS	F. CC. Políticas y Sociología	0,32	0,33	0,35	0,37	0,39	0,37	CPS
QUI	F. CC. Químicas	0,75	0,75	0,76	0,78	0,80	0,77	QUI
DER	F. Derecho	0,65	0,68	0,74	0,71	0,65	0,65	DER
EDU	F. Educación	0,12	0,09	0,09	0,13	0,12	0,11	EDU
FAR	F. Farmacia	0,29	0,28	0,28	0,27	0,26	0,25	FAR
FLL	F. Filología	0,89	0,95	0,97	1,07	1,07	0,99	FLL
FLS	F. Filosofía	0,36	0,39	0,40	0,39	0,39	0,38	FLS
GHI	F. Geografía e Historia	0,89	0,92	0,90	0,86	0,86	0,92	GHI
FDI	F. Informática	0,45	0,44	0,44	0,45	0,45	0,47	FDI
MED	F. Medicina	0,50	0,51	0,52	0,50	0,48	0,48	MED
ODO	F. Odontología	0,55	0,55	0,54	0,55	0,54	0,55	ODO
PSI	F. Psicología	0,42	0,42	0,44	0,45	0,42	0,48	PSI
VET	F. Veterinaria	0,44	0,37	0,43	0,42	0,42	0,42	VET
ENF	E.U. Enfermería, Fisiot. y Podol.	0,31	0,30	0,28	0,24	0,23	0,25	ENF
EST	E.U. Estadística	0,95	1,15	1,32	1,46	1,34	1,13	EST
EMP	E.U. Estudios Empresariales	0,11	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	EMP
OPT	E.U. Óptica	0,29	0,38	0,38	0,42	0,42	0,40	OPT
TRS	E.U. Trabajo Social	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,17	TRS
BUC	BIBLIOTECA COMPLUTENSE	0,49	0,49	0,49	0,50	0,50	0,50	BUC

**Observaciones del año 2010**

\*No hay apenas variaciones en los últimos 3 años

# Resultados de las encuestas de evaluación del desempeño

Encuestas realizadas anualmente desde los años 2008 al 2011 a toda la plantilla incluido becarios. 1.720 encuestas.

**Modelo A. (Formulario personal)**  
**Instrucciones para rellenar el formulario de Evaluación del Desempeño:**  
 Especificar el porcentaje de tiempo que ha dedicado a las principales actividades en las que participe o ha participado a lo largo del último año, teniendo en cuenta que la suma final de los porcentajes ha de ser igual al 100%. Las tareas se enumeran a título orientativo, lo que se pondera son las actividades principales. Si algún dato de cobertura es erróneo, por favor corríjalo.

En caso de NO OCUPACIÓN prorrogada del puesto actual por baja, incorporación durante el año u otra causa (no vacaciones) indicar el tiempo aproximado de ausencia EN ESTE CENTRO en meses:

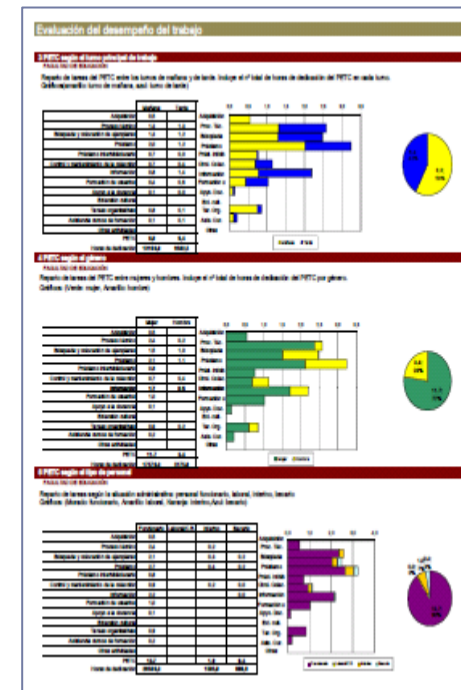
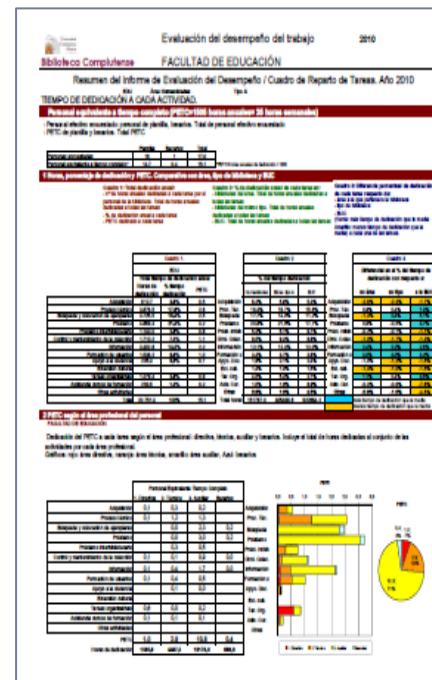
Biblioteca / Servicio: **FACULTAD DE BELLAS ARTES** ID: 204

FUNCIONARIO: Código puesto 2010: **694.6**  
 Denominación del puesto (si es Jefe de Servicios de Sala y Preclamo (Tarde); C puesto base indicar grupo -B,C,D-:  
**J.P. (TARDE)** Jornada de (horas semana): **36**

Centro y código del 2009: **FACULTAD DE BELLAS ARTES 094.5**

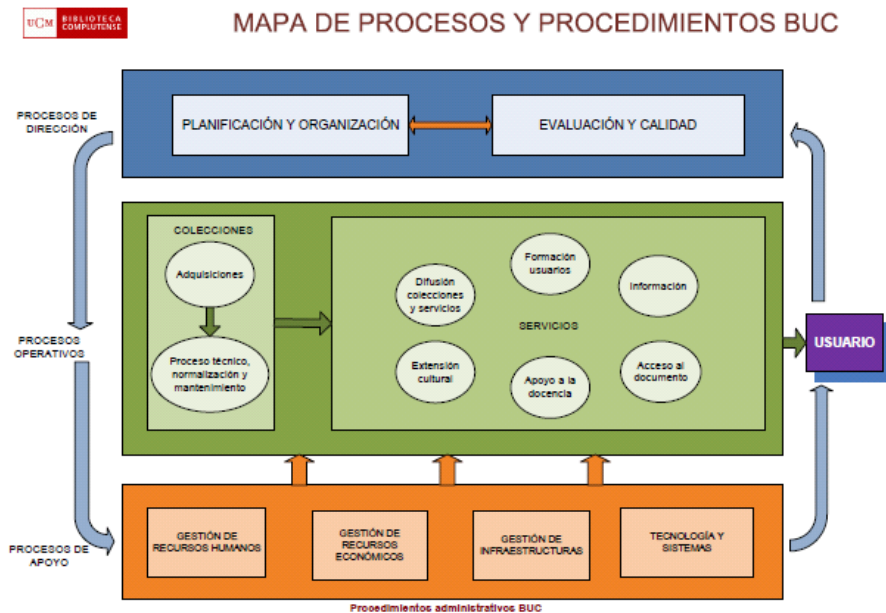
Tareas (a título de orientación)	Datos del 2009	% de dedicación a la actividad en 2010. Cumplimiento por:	
		ella	ella Directora
<b>Adquisición</b> Gestión de compras y donativos. Selección y adquisición. Tramitación de solicitudes y facturas de compra.	1		
<b>Proceso técnico</b> Categorización, clasificación y normalización. Control publicaciones periódicas (procesos y tareas auxiliares). Introducción de datos (ej. Computador)...	0		
<b>Búsqueda y colocación de ejemplares</b> Categorización y etiquetado de ejemplares de préstamo...	26		
<b>Preclamo</b> Mantenimiento de base de datos de usuarios (nuevos censos). Preclamo y devolución de documentos. Atención en mostrador. Redención de ejemplares retirados...	45		
<b>Preclamo interbibliotecario</b> Gestión de peticiones internas. Gestión de suministros externos. Tramitación de solicitudes y facturas de P...	16		
<b>Control y mantenimiento de la colección</b> Atención y mantenimiento de los dispositivos técnicos. Espurgo, inventario y realización de colecciones. Gestión de encuadernaciones. Serfido, magnetizado y labrado...	2		
<b>Información</b> Atención a la consulta en sala. Búsquedas bibliográficas. Edición de revistas, guías de recursos, Documentos de Trabajo. Gestión de la VMS de la Biblioteca. Información general presencial.	10		
<b>Formación de usuarios</b> Preparación e impartición de cursos o sesiones de usuarios o de otros miembros del personal.	2		
<b>Apoyo a la docencia</b> Elaboración de materiales docentes, guías temáticas y bibliográficas recomendadas.	0		
<b>Extensión cultural</b> Preparación de exposiciones y otras actividades culturales...	0		
<b>Tareas organizativas</b> Gestión de recursos humanos, materiales y económicos. Participación en grupos de trabajo, comisiones y reuniones...	0		
<b>Asistencia cursos de formación</b> Asistencia como alumno a cursos de formación...	0		
<b>Otras actividades (consignar)</b>	0		
<b>TOTAL ACTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Firmado por: \_\_\_\_\_





# Manual de procedimientos



GRUPOS DE PROCEDIMIENTOS	Número
<b>Procesos de dirección</b>	
Evaluación y calidad	7
Organización	9
Planificación	2
<b>Procesos operativos (Colecciones)</b>	
Adquisiciones	18
Preservación, conservación y mantenimiento de la colección	8
Proceso técnico, normalización y mantenimiento	10
<b>Procesos operativos (Servicios al usuario)</b>	
Acceso al documento	10
Actividades de extensión cultural	3
Apoyo a la docencia e investigación	7
Difusión de la colección y los servicios	6
Formación de usuarios	9
<b>Procesos de apoyo (Gestión de RRHH y Económicos)</b>	
Gestión de recursos económicos y administración de los Servicios Centrales	15
Gestión de recursos humanos	10
<b>Procesos de apoyo (Infraestructuras y sistemas)</b>	
Gestión de infraestructuras	6
Tecnología y Sistemas	9
<b>Total</b>	<b>129</b>



# ¿Para qué todos estos datos?

---

- ▶ Los datos deben interpretarse.
- ▶ Diagnosticar la unidad/centro.
  - ▶ Indicadores de cargas de trabajo:
    - ▶ Generales (producción actividad A / personal unidad)
    - ▶ Específicos (producción actividad A / trabajadores equivalentes a tiempo completo dedicado a actividad A)

# Indicadores BUC

Indicadores BUC 2010: Diferencia porcentual con respecto al total de la BUC

Cod. Indicador	Año	Nombre indicador	Total BUC
1. A 02	2010	Gasto en recursos de información por usuario	41,08 €
1. B 02	2010	Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario	27,81 €
2. B 06 A 10	2010	Usuarios por ordenador de uso público	96,95 Usuar.
2. B 07 A 07	2010	Usuarios por puesto de lectura	10,61 Usuar.
2. B 08 A 08	2010	Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo	151,20 Alumn.
2. B 09 A 06	2010	Metros cuadrados por usuario	0,50 m2
2. C 03	2010	Puestos de lectura de la Biblioteca por personal	20,60 Pues. Lec
3. B 16 A 12	2010	Ejemplares incorporados al catálogo por usuario	1,08 Ejemp.
3. C 04	2010	Volúmenes en libre acceso por personal	1264,85 Ejemp.
3. C 05	2010	Revistas vivas por personal	22,75 Rev.
3. C 06	2010	Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal	151,80 Reg.
3. C 07	2010	Ejemplares añadidos al catálogo por personal	235,10 Ejemp.
3. C 09	2010	Ejemplares inventariados por personal	793,41 Ejemp.
4. A 15	2010	Préstamos por usuario	10,99 Prést.
4. C 11 A 27	2010	Usuarios inscritos por personal	218,60 Usuar.
4. C 12	2010	Préstamos por personal	2403,21 Prést.
4. C 14	2010	P.I. : tramitaciones de solicitudes al exterior por personal	24,23 Solic.
4. C 15	2010	P.I.: peticiones servidas al exterior por personal	20,46 Serv.
4. C 17	2010	Horas de formación de usuarios por personal	1,99 Horas

# Indicadores BUC

Indicadores BUC 2010: Diferencia porcentual con respecto al total de la BUC

Cod. Indicador	Año	Nombre indicador	Total BUC	BBA	BIO	BYD	CEE	CPS	DER	EDU	EMP	ENF	EST	FAR	FDI	FIS		
1.	A 02	2010	Gasto en recursos de información por usuario	41,08 €	-76,4%	-51,6%	10,0%	2,5%	-19,5%	-8,3%	-80,3%	-67,0%	-60,8%	62,9%	-76,2%	-32,9%	102,8%	
1.	B 02	2010	Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario	27,81 €	-65,1%	-52,7%	62,5%	22,9%	12,3%	29,1%	-70,9%	-53,7%	-49,2%	140,1%	-64,8%	-25,8%	78,6%	
2.	B 06 A 10	2010	Usuarios por ordenador de uso público	96,95 Usuar.	40,3%	6,2%	-75,2%	3,2%	-58,5%	307,3%	153,7%	212,3%	-3,5%	-66,1%	183,8%	-65,2%	52,2%	
2.	B 07 A 07	2010	Usuarios por puesto de lectura	10,61 Usuar.	13,8%	-31,8%	-19,2%	-27,0%	29,7%	70,6%	302,0%	107,8%	26,8%	-64,5%	63,6%	-11,0%	67,8%	
2.	B 08 A 08	2010	Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo	151,20 Alumn.		-0,2%		-0,1%	60,1%		-61,3%	138,0%				-46,5%		
2.	B 09 A 06	2010	Metros cuadrados por usuario	0,50 m2	-56,7%	5,1%	-31,2%	27,7%	-24,8%	29,9%	-77,9%	-79,3%	-50,6%	128,2%	-49,6%	-5,9%	-51,4%	
2.	C 03	2010	Puestos de lectura de la Biblioteca por personal	20,60 Pues. Lec	-5,5%	43,4%	-40,9%	118,0%	18,9%	21,0%	-16,0%	4,7%	-8,4%	27,2%	-9,1%	-10,9%	-43,7%	
3.	B 16 A 12	2010	Ejemplares incorporados al catálogo por usuario	1,08 Ejemp.	-58,0%	-30,0%	-37,8%	-31,2%	-27,2%	-14,3%	-68,8%	-76,4%	-69,3%	-31,3%	-74,5%	-35,9%	-15,9%	
3.	C 04	2010	Volúmenes en libre acceso por personal	1264,85 Ejemp.	-6,9%	-27,8%	9,4%	-33,6%	230,6%	-56,8%	20,3%	-18,0%	6,0%	3,5%	-51,8%	-11,0%	-27,6%	
3.	C 05	2010	Revistas vivas por personal	22,75 Rev.	-64,4%	10,2%	-61,2%	8,5%	117,0%	56,5%	-1,0%	-33,4%	-28,4%	-56,0%	6,3%	-88,4%	-24,4%	
3.	C 06	2010	Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal	151,80 Reg.	-51,0%	-53,2%	-81,3%	-42,4%	-14,7%	16,7%	-32,1%	-68,8%	-72,8%	-83,1%	-71,7%	-67,4%	-37,2%	
3.	C 07	2010	Ejemplares añadidos al catálogo por personal	235,10 Ejemp.	-54,8%	-31,5%	-70,3%	9,4%	12,3%	77,0%	5,2%	-48,7%	-64,4%	-69,0%	-62,1%	-49,2%	-20,5%	
3.	C 09	2010	Ejemplares inventariados por personal	793,41 Ejemp.	218,0%	-10,4%	107,7%	77,3%		188,6%	59,9%		52,1%	89,6%		49,9%	-5,7%	
4.	A 15	2010	Préstamos por usuario	10,99 Prést.	44,0%	6,7%	-11,0%	-36,9%	41,8%	-52,4%	-57,3%	-54,7%	-12,4%	74,3%	-61,5%	25,9%	-9,7%	
4.	C 11	A 27	2010	Usuarios inscritos por personal	218,60 Usuar.	7,5%	-2,1%	-52,3%	59,0%	54,2%	106,4%	237,5%	117,6%	16,1%	-54,9%	48,8%	-20,7%	-5,5%
4.	C 12	2010	Préstamos por personal	2403,21 Prést.	54,8%	4,4%	-57,5%	0,4%	118,8%	-1,8%	44,1%	-1,5%	1,8%	-21,4%	-42,8%	-0,1%	-14,7%	
4.	C 14	2010	P.I.: tramitaciones de solicitudes al exterior por personal	24,23 Solic.	-90,6%	183,9%	-45,0%	-57,4%	-59,5%	-83,3%	-62,9%	-98,8%	217,8%	-88,4%	409,9%	-94,7%	-60,0%	
4.	C 15	2010	P.I.: peticiones servidas al exterior por personal	20,46 Serv.	-43,1%	-12,4%	-78,8%	-23,1%	37,7%	10,3%	-20,4%	-62,3%	-22,5%	-82,4%	-26,3%	-90,9%	5,5%	
4.	C 17	2010	Horas de formación de usuarios por personal	1,99 Horas	91,5%	-73,0%	33,8%	137,6%	-9,1%	-57,0%	32,8%	-28,3%	358,6%	-39,8%		-42,7%	-64,9%	

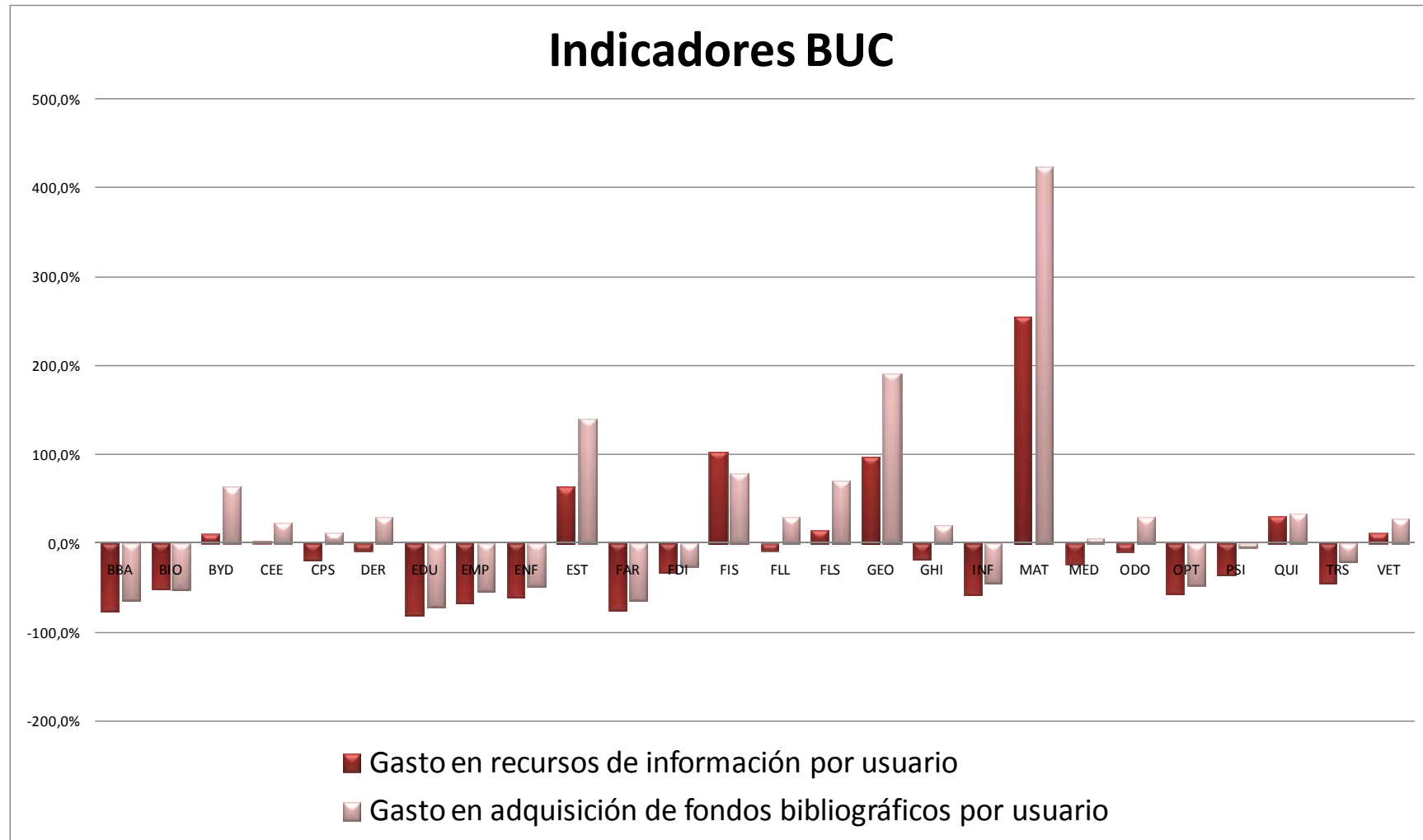
■ Señalados los datos positivos que están por encima del total BUC  
 ■ Señalados los datos positivos que están por encima del total BUC

Indicadores BUC 2010: Diferencia porcentual con respecto al total de la BUC

Cod. Indicador	Año	Nombre indicador	Total BUC	FLL	FLS	GEO	GHI	INF	MAT	MED	ODO	OPT	PSI	QUI	TRS	VET	
1.	A 02	2010	Gasto en recursos de información por usuario	41,08 €	-8,1%	15,4%	96,9%	-18,3%	-57,6%	253,7%	-22,8%	-10,0%	-56,4%	-35,5%	30,6%	-44,7%	11,5%
1.	B 02	2010	Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario	27,81 €	29,5%	70,4%	190,8%	19,8%	-45,0%	422,5%	5,7%	29,3%	-46,6%	-4,7%	33,6%	-20,9%	27,5%
2.	B 06 A 10	2010	Usuarios por ordenador de uso público	96,95 Usuar.	-14,8%	-25,3%	-68,6%	61,0%	83,7%	-15,9%	-10,0%	-59,6%	-54,2%	4,0%	-55,5%	-0,8%	13,2%
2.	B 07 A 07	2010	Usuarios por puesto de lectura	10,61 Usuar.	-39,3%	-11,3%	-69,7%	-45,5%	83,3%	-56,5%	5,8%	-38,2%	-41,6%	-40,3%	-35,6%	107,6%	16,1%
2.	B 08 A 08	2010	Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo	151,20 Alumn.	305,9%		-78,8%	-43,4%	1215,3%	-8,3%			-77,6%	-69,0%	-64,6%	100,9%	-38,2%
2.	B 09 A 06	2010	Metros cuadrados por usuario	0,50 m2	99,3%	-22,8%	145,7%	84,7%	-55,9%	90,9%	-4,1%	11,2%	-20,3%	-3,2%	54,3%	-66,0%	-15,0%
2.	C 03	2010	Puestos de lectura de la Biblioteca por personal	20,60 Pues. Lec	1,4%	-42,5%	34,4%	38,6%	-7,6%	25,5%	46,5%	-7,3%	115,6%	146,4%	65,9%	-33,4%	-13,6%
3.	B 16 A 12	2010	Ejemplares incorporados al catálogo por usuario	1,08 Ejemp.	201,1%	81,3%	148,0%	14,7%	-66,5%	-38,2%	134,2%	-79,7%	-67,7%	-56,7%	-76,5%	-18,2%	-74,0%
3.	C 04	2010	Volumenes en libre acceso por personal	1264,85 Ejemp.	-26,4%	-58,6%	73,1%	28,2%	39,9%	247,7%	-37,4%	-70,4%	27,3%	60,6%	-4,1%	137,6%	-48,9%
3.	C 05	2010	Revistas vivas por personal	22,75 Rev.	57,7%	3,1%	274,0%	140,0%	-19,3%	-13,4%	-48,8%	-39,3%	-65,7%	-47,0%	-59,3%	19,9%	-5,9%
3.	C 06	2010	Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal	151,80 Reg.	48,9%	-20,9%	-28,2%	-34,9%	-69,8%	-72,2%	117,0%	-95,2%	-18,7%	-61,5%	-83,8%	-24,4%	-76,9%
3.	C 07	2010	Ejemplares añadidos al catálogo por personal	235,10 Ejemp.	85,5%	-7,5%	1,0%	-13,4%	-43,3%	-66,3%	263,0%	-88,3%	-59,3%	-36,3%	-74,9%	13,0%	-73,9%
3.	C 09	2010	Ejemplares inventariados por personal	793,41 Ejemp.	110,3%					196,2%	-5,2%	-37,1%	128,7%	-61,8%	34,7%		-12,4%
4.	A 15	2010	Préstamos por usuario	10,99 Prést.	110,3%	210,9%	10,5%	108,7%	-20,6%	169,5%	-30,8%	39,3%	23,9%	12,2%	63,6%	-23,5%	-36,1%
4.	C 11 A 27	2010	Usuarios inscritos por personal	218,60 Usuar.	-38,4%	-49,0%	-59,3%	-24,5%	69,4%	-45,5%	55,0%	-42,7%	25,9%	47,1%	6,9%	38,2%	0,4%
4.	C 12	2010	Préstamos por personal	2403,21 Prést.	29,6%	58,5%	-55,0%	57,5%	34,5%	47,0%	7,3%	-20,2%	56,0%	64,9%	74,8%	5,8%	-35,9%
4.	C 14	2010	P.I.: tramitaciones de solicitudes al exterior por personal	24,23 Solic.	-53,7%	-70,8%	34,9%	-29,8%	-94,5%	-49,2%	303,3%	16,0%	349,1%	-14,1%	459,6%	-95,9%	469,2%
4.	C 15	2010	P.I.: peticiones servidas al exterior por personal	20,46 Serv.	24,2%	-0,8%	67,6%	58,3%	-46,6%	47,0%	88,8%	166,8%	-7,2%	47,2%	21,3%	-62,3%	41,7%
4.	C 17	2010	Horas de formación de usuarios por personal	1,99 Horas	-14,2%	-61,4%	108,4%	-35,5%	-15,7%	8,0%	74,1%	160,8%		37,9%	25,4%	-71,3%	105,7%

Señalados los datos positivos que están por encima del total BUC  
 Señalados los datos positivos que están por encima del total BUC

# Ejemplo



### Indicadores BUC

