

Tabla del Calculo / Seguimiento de los Compromisos e Indicadores de la Carta de servicios. 2006-2009

Compromiso de calidad	Indicador	Responsable	Alcanza do 2006	Alcanza do 2007	2008	2009
Cumplimiento de los horarios establecidos al 100 %.	1. Porcentaje de días de apertura del servicio sin incidencias en el cumplimiento de horarios.	Jefes de Biblioteca de Campus	100%	98.98%	96.24 %	96,58% 293 días de apertura del servicio 10 incidencias registradas, consistentes en retrasos en la apertura de diversos puntos de servicio.
Revisión anual de la Bibliografía Recomendada para cada titulación.	2. N° de ejemplares nuevos adquiridos al año destinados a Bibliografía recomendada.	Jefes de Biblioteca de Campus	14.310	20.384	18.366	15.174 Este indicador debería sustituirse por el indicador "Porcentaje de disponibilidad de la bibliografía en la biblioteca", que es el indicador que nos pide UNICA para los datos utilizados en la acreditación de las titulaciones.
Gestión de las sugerencias de compra, estudiadas y aceptadas por la Biblioteca, en un plazo de dos semanas, según disponibilidad presupuestaria.	3. Porcentaje de desideratas tramitadas en plazo	Servicios Centrales . Jefa de Sección de Adquisiciones	78%	82%	77.39%	95,94% 74 desideratas, 71 en plazo <i>*Este indicador no está implantado en el Campus de Espinardo.</i>
Servicio de entrega 24 horas de los libros ingresados en Proceso Técnico, previa petición del usuario.	4. Porcentaje de documentos ingresados en el servicio de entrega en 24 h. de proceso técnico y tramitados en plazo.	Jefes de Biblioteca de Campus	74%	76,16%	98,12%	100% 251 solicitudes, todas en plazo. Cada año baja el número de solicitudes debido a que cada vez es más rápido el paso por proceso técnico.
Solicitud de las peticiones de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.	5. Porcentaje de solicitudes de Préstamo Interbibliotecario tramitadas en plazo.	Jefa de Sección de Préstamo Interbibliotecario	100%	100%	100%	100%
Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.	6. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.	Jefes de Bibliotecas de Campus	96.30%.	100%	100%	100% Espinardo: 92 peticiones, todas atendidas. Merced: 3 peticiones, las tres atendidas.
Celebración de al menos 50 sesiones anuales de formación de usuarios.	7. Porcentaje de sesiones celebradas respecto al nº mínimo de sesiones marcado.	Jefes de Bibliotecas de Campus	186 %.	238%	290%	390% Meta 50 Celebrados 195

Expedición de carnés de forma inmediata, salvo en los casos de Usuario Investigador, que se entregaran en 7 días.	8. Porcentaje de carnés expedidos en plazo.	Jefes de Biblioteca de Campus	--- (la primera carta de servicios es de 2006, antes no se medía este indicador)	95%	97.74%	99,83% Usuarios dados de alta a mano en 2009: 1.234 En plazo: 1232 Con demora: 2
Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana.	9. Nº de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo	Jefes de Biblioteca de Campus	95.6 %.	100%	100%	98,19% 111 quejas y sugerencias, 109 en plazo Entre estas 111 se contabilizan 80 recibidas mediante el servicio Sugiera desde la web de la Biblioteca, referidas a cuestiones generales de la Biblioteca Universitaria. En el procedimiento PE03, Gestión de quejas y sugerencias, no se especifica el envío de copia de estas sugerencias y quejas a la Inspección de servicios. Se va a estudiar la conveniencia de hacerlo.

La actual edición de la Carta de Servicios de la Biblioteca se publicó en enero de 2007, redactada por una comisión emanada del Comité de Mejora de la Biblioteca Universitaria y formada por dos Jefes de Servicio de Biblioteca de Campus y una Jefa de Sección de colección, y revisada y corregida por el Comité de Mejora. Se ha difundido a través de la Web de la Biblioteca, y a través de tres tiradas de folletos, distribuidos en todos los puntos de servicio de la Biblioteca. La última tirada fue distribuida en febrero de 2009.

La Biblioteca está preparando una nueva edición con importantes modificaciones, ya que algunos servicios que estaban en un estado incipiente cuando se redactó la carta de servicios actual han tomado una importancia tal, que es fundamental incluirlos en una nueva edición. Asimismo se ha visto la conveniencia de introducir indicadores más significativos en algunos de los compromisos de calidad. Todo esto se reflejará en la nueva edición de Carta de servicios de 2010, y en la correspondiente Tabla de seguimiento de los indicadores.

Valoración de los datos

En el último año de recogida de datos, 2009, de los nueve indicadores correspondientes a los 9 compromisos de calidad, se ha bajado en dos:

- Revisión anual de la Bibliografía Básica recomendada para cada titulación.

Indicador 2. N° de ejemplares nuevos adquiridos al año destinados a Bibliografía recomendada.

Valor 2006:	14.310 ejemplares
Valor 2007:	20.384 ejemplares
Valor 2008:	18.366 ejemplares
Valor 2009	15.174 ejemplares

- Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana.

Indicador 9. Número de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo

Valor 2006:	95,6 %
Valor 2007:	100%
Valor 2008:	100%
Valor 2009	98,19%

Se han mantenido en el 100% otros dos:

- Solicitud de las peticiones de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.

Indicador 5. Porcentaje de solicitudes de Préstamo Interbibliotecario tramitadas en plazo.

- Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.

Indicador 6. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.

Han mejorado otros cinco indicadores:

Cumplimiento de los horarios establecidos al 100 %.

Indicador 1. Porcentaje de días de apertura del servicio sin incidencias en el cumplimiento de horarios.

Valor 2006:	100%
Valor 2007:	98,98%
Valor 2008:	96,24%
Valor 2009	96,58%

Gestión de las sugerencias de compra (desideratas), estudiadas y aceptadas por la Biblioteca, en un plazo de dos semanas, según disponibilidad presupuesta

Indicador 3. Porcentaje de desideratas tramitadas en plazo

Valor 2006:	78%
Valor 2007:	82%
Valor 2008:	77,39%
Valor 2009	95,94%

– Servicio de entrega 24 horas de los libros ingresados en Proceso Técnico, previa petición del usuario

Indicador 4. Porcentaje de documentos ingresados en el servicio de entrega en 24 h. de proceso técnico y tramitados en plazo.

Valor 2006:	74%
Valor 2007:	76,16%
Valor 2008:	98,12%
Valor 2009	100%

- Celebración de al menos 50 sesiones anuales de formación de usuarios.

Indicador 7. Porcentaje de sesiones celebradas respecto al nº mínimo de sesiones marcado.

Valor 2006:	186%
Valor 2007:	238%
Valor 2008:	290%
Valor 2009	390%

- Expedición de carnés de forma inmediata, salvo en los casos de Usuario Investigador, que se entregaran en 7 días

Indicador 8. Porcentaje de carnés expedidos en plazo.

Valor 2006:	<i>(Antes de la 1º edición de la carta de servicios no se medía este indicador)</i>
Valor 2007:	95%
Valor 2008:	97,74%
Valor 2009	99,83%

Los valores obtenidos son muy altos, aunque que se ha bajado el nivel en dos indicadores. Tal como pronosticábamos en el análisis de esta tabla en el pasado año, el indicador nº 1, de cumplimiento de los horarios de atención al público, ha mejorado gracias a la centralización de puntos de servicio que actualmente se ha llevando a cabo, con una progresiva reducción del número de puntos de servicio atendido por una sola persona.

El indicador nº 2, en cambio, mide el esfuerzo que la biblioteca realiza para que los alumnos dispongan de la bibliografía recomendada en los programas docentes, pero está mediatizado por la disponibilidad presupuestaria, ya que si se hace una exhaustiva revisión de la bibliografía recomendada y de su existencia en la biblioteca, pero no se dispone de suficiente presupuesto para adquirirla, los resultados no serán buenos por muy bien que se trabaje. Este indicador se va a sustituir por el que se usa en los datos que suministramos a UNICA para la acreditación de las titulaciones respecto a la bibliografía, que no mide el número de títulos adquiridos, sino el tanto por ciento de disponibilidad en la Biblioteca de la bibliografía recomendada.