



Carta de Servicios de la Biblioteca  
INFORME DE CUADRO DE MANDOS

---

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca

**Servicio:**

1. Proporcionar a las personas usuarias los recursos bibliográficos y documentales necesarios para el aprendizaje, la investigación y la gestión.

**Compromiso:**

Cumplir todas las peticiones de compra de manuales realizadas por el profesorado

➔ **Indicador:**

Porcentaje de peticiones de manuales cumplidas en el año.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/04/2010	<b>100.0</b>	01/07/2010	<b>100.0</b>	01/10/2010	<b>100.0</b>
31/03/2010		30/06/2010		30/09/2010		31/12/2010	
01/01/2011	<b>100.0</b>	01/04/2011	<b>100.0</b>	01/07/2011	<b>100.0</b>	01/10/2011	<b>100.0</b>
31/03/2011		30/06/2011		30/09/2011		31/12/2011	
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0							

**Seguimiento del Indicador:**

En relación a este compromiso hay que destacar el cumplimiento del estándar en todos los trimestres del año.

**Compromiso:**

Enviar los pedidos y/o informar sobre las incidencias en el plazo máximo de 10 días laborables.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de pedidos enviados y/o informados en un máximo de 10 días laborables

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/04/2010	<b>100.0</b>	01/07/2010	<b>100.0</b>	01/10/2010	<b>100.0</b>
31/03/2010		30/06/2010		30/09/2010		31/12/2010	
01/01/2011	<b>99.25</b>	01/04/2011	<b>99.03</b>	01/07/2011	<b>99.12</b>	01/10/2011	<b>98.18</b>
31/03/2011		30/06/2011		30/09/2011		31/12/2011	
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.45							

**Seguimiento del Indicador:**

El objetivo no se ha cumplido al 100% como reflejan los valores del indicador y, aunque la desviación es bastante baja, consideramos de debe corregirse para que en 2012 se alcance el estándar establecido. Las causas del incumplimiento son achacables al cambio de sistema establecido en 2011 para la gestión de las peticiones que, aunque han supuesto una mejora en cuanto a la localización de la información y a la

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca

información enviada a los usuarios, han requerido un mayor esfuerzo por parte del personal.

**Servicio:**

2. Facilitar la consulta en sala y préstamo a domicilio de documentos y otros materiales pertenecientes a la colección de la Biblioteca.

**Compromiso:**

Garantizar la disponibilidad, bajo demanda del usuario/a, a través del catálogo web, en el plazo máximo de 48 horas, de los documentos de nuevo ingreso.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de documentos disponibles en el plazo máximo de 48 horas

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/04/2010	<b>100.0</b>	01/07/2010	<b>100.0</b>	01/10/2010	<b>100.0</b>
31/03/2010		30/06/2010		30/09/2010		31/12/2010	
01/01/2011	<b>100.0</b>	01/04/2011	<b>100.0</b>	01/07/2011	<b>100.0</b>	01/10/2011	<b>100.0</b>
31/03/2011		30/06/2011		30/09/2011		31/12/2011	
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0							

**Seguimiento del Indicador:**

Este indicador está directamente orientado a la satisfacción del usuario. El nivel de respuesta por parte de la biblioteca debe ser importante. Hasta el momento el nivel de cumplimiento es del 100% y la media y estándar establecido es igualmente del 100%. El no alcanzar el 100% podría poner en evidencia un disfuncionamiento bien del catálogo o del sistema automatizado, o bien del equipo de biblioteca que interviene en la gestión.

**Compromiso:**

Mantener la ratio de 1 ordenador portátil para cada 290 alumnos/as.

➔ **Indicador:**

Número de estudiantes por ordenador portátil

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 290

01/01/2009	<b>163.0</b>	01/01/2010	<b>119.0</b>	01/01/2011	<b>117.0</b>
31/12/2009		31/12/2010		31/12/2011	

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 133.0

**Seguimiento del Indicador:** Se consigue ampliamente el objetivo, ya que la ratio de estudiantes por ordenador portátil es de 117. Para conseguir un mayor grado de excelencia, habría que bajar el estándar, de forma que disminuya el número de estudiantes por ordenador, incrementando de esta forma la satisfacción de los usuarios, al disminuir los tiempos de espera para conseguir un préstamo.

**Servicio:**

3. Proporcionar a las personas usuarias los documentos de otras Bibliotecas o Instituciones a través del préstamo interbibliotecario.

**Compromiso:**

Enviar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de 3 días laborables, contados a partir de la fecha de recepción de la petición.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario enviadas en el plazo máximo de 3 días laborables

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010	<b>89.1</b>	01/04/2010	<b>93.5</b>	01/07/2010	<b>93.5</b>	01/10/2010	<b>94.2</b>
31/03/2010		30/06/2010		30/09/2010		31/12/2010	
01/01/2011	<b>97.8</b>	01/04/2011	<b>99.2</b>	01/07/2011	<b>97.63</b>	01/10/2011	<b>99.22</b>
31/03/2011		30/06/2011		30/09/2011		31/12/2011	
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 95.52							

**Seguimiento del Indicador:** Se observa un incremento de 5,88 puntos en el porcentaje de 2011 (98,46) respecto a la media del año anterior (92,58).

**Compromiso:**

Apoyar a las personas usuarias en su trabajo de investigación, obteniendo aquellos documentos no disponibles en la Biblioteca, mediante el préstamo interbibliotecario, en un plazo máximo de 20 días, excepto casos de especial complejidad.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de documentos obtenidos en el plazo máximo de 20 días.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010	<b>68.92</b>	01/04/2010	<b>88.05</b>	01/07/2010	<b>89.4</b>	01/10/2010	<b>83.29</b>
31/03/2010		30/06/2010		30/09/2010		31/12/2010	

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca

01/01/2011 ----- 31/03/2011	<b>85.07</b>	01/04/2011 ----- 30/06/2011	<b>83.25</b>	01/07/2011 ----- 30/09/2011	<b>92.52</b>	01/10/2011 ----- 31/12/2011	<b>89.06</b>
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 84.95							

**Seguimiento del Indicador:** Se observa un incremento de 5,05 puntos en el porcentaje de 2011 (87,47) respecto a la media del año anterior (82,42).

**Servicio:**

4. Informar y atender a la persona usuaria.

**Compromiso:**

Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web de la Biblioteca.

➡ **Indicador:**

Porcentaje anual de actualizaciones de la página web realizadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010 ----- 31/03/2010	<b>100.0</b>	01/04/2010 ----- 30/06/2010	<b>100.0</b>	01/07/2010 ----- 30/09/2010	<b>100.0</b>	01/10/2010 ----- 31/12/2010	<b>100.0</b>
01/01/2011 ----- 31/03/2011	<b>100.0</b>	01/04/2011 ----- 30/06/2011	<b>100.0</b>	01/07/2011 ----- 30/09/2011	<b>100.0</b>	01/10/2011 ----- 31/12/2011	<b>100.0</b>
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0							

**Seguimiento del Indicador:** Cumple con el estándar. El cálculo del tercer y cuatro trimestre se hace respecto al periodo que está abierta la Biblioteca (la UHU cerró 4 semanas en agosto y 1 en diciembre), siguiendo las indicaciones del auditor de AENOR.

**Compromiso:**

Responder a las quejas y sugerencias de las personas usuarias en un plazo máximo de 7 días laborables desde su recepción en la Biblioteca.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo máximo de 7 días laborables.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca

01/01/2010 31/03/2010	<b>100.0</b>	01/04/2010 30/06/2010	<b>100.0</b>	01/07/2010 30/09/2010	<b>100.0</b>	01/10/2010 31/12/2010	<b>100.0</b>
01/01/2011 31/03/2011	<b>100.0</b>	01/04/2011 30/06/2011	<b>100.0</b>	01/07/2011 30/09/2011	<b>100.0</b>	01/10/2011 31/12/2011	<b>100.0</b>
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0							

**Seguimiento del Indicador:** Se responde a todas las sugerencias y quejas en menos de 7 días laborables.

### Servicio:

5. Formar a la persona usuaria y ofrecerle alfabetización informacional, a través de la oferta de cursos programados y actividades formativas como visitas guiadas y sesiones de iniciación.

### Compromiso:

Ofrecer a los/as alumnos/as de nuevo ingreso una sesión de iniciación a la Biblioteca a comienzos de cada curso académico.

### Indicador:

Porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que han recibido sesiones de iniciación a la Biblioteca.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 25

01/01/2009 31/12/2009	<b>13.6</b>	01/01/2010 31/12/2010	<b>21.73</b>	01/01/2011 31/12/2011	<b>26.65</b>
Valor anual del indicador (Sumatorio): 61.98					

**Seguimiento del Indicador:** A inicios del curso 2011/2012 se pone en marcha el curso Fuentes de información para los estudios universitarios, a través de la plataforma Moodle, dirigido a los alumnos de 1º grado (2.833 matriculados). En el primer cuatrimestre lo han recibido 755 alumnos, y está previsto impartirlo en el segundo cuatrimestre a 380 alumnos más. Teniendo sólo en cuenta los datos del primer cuatrimestre, el indicador resultante es de un 26%. Una vez se complete el segundo cuatrimestre el indicador puede llegar a un 40%.

### Compromiso:

Realizar todos las sesiones de formación demandados por las personas usuarias a lo largo del curso académico.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca

**Indicador:**

Porcentaje de sesiones realizadas.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/04/2010	<b>100.0</b>	01/07/2010	<b>100.0</b>	01/10/2010	<b>100.0</b>
31/03/2010		30/06/2010		30/09/2010		31/12/2010	
01/01/2011	<b>100.0</b>	01/04/2011	<b>100.0</b>	01/07/2011	<b>100.0</b>	01/10/2011	<b>100.0</b>
31/03/2011		30/06/2011		30/09/2011		31/12/2011	
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0							

**Seguimiento del Indicador:** Se cumple con el estándar. Se han realizado todas las actividades formativas solicitadas.

**Servicio:**

6. Proporcionar el acceso a los recursos electrónicos (libros, revistas y bases de datos) dentro y fuera de los Campus.

**Compromiso:**

Ofrecer acceso desde fuera del Campus a la colección de recursos electrónicos en línea.

**Indicador:**

Porcentaje de recursos electrónicos accesibles desde fuera del Campus.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/04/2010	<b>100.0</b>	01/07/2010	<b>97.85</b>	01/10/2010	<b>98.92</b>
31/03/2010		30/06/2010		30/09/2010		31/12/2010	
01/01/2011	<b>100.0</b>	01/04/2011	<b>100.0</b>	01/07/2011	<b>100.0</b>	01/10/2011	<b>100.0</b>
31/03/2011		30/06/2011		30/09/2011		31/12/2011	
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.6							

**Seguimiento del Indicador:** Se cumple el compromiso, no hay incidencias tras el procedimiento trimestral de revisión del acceso remoto.

**Compromiso:**

Poner a disposición de los/as usuarios/as, en el plazo máximo de siete días laborables desde la confirmación de su acceso, los recursos electrónicos adquiridos.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca

**Indicador:**

Porcentaje de recursos electrónicos accesibles en el plazo máximo de siete días laborables

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/04/2010	<b>100.0</b>	01/07/2010	<b>100.0</b>	01/10/2010	<b>100.0</b>
31/03/2010		30/06/2010		30/09/2010		31/12/2010	
01/01/2011	<b>100.0</b>	01/04/2011	<b>67.0</b>	01/07/2011	<b>100.0</b>	01/10/2011	<b>100.0</b>
31/03/2011		30/06/2011		30/09/2011		31/12/2011	
Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 95.88							

**Seguimiento del Indicador:**

Cumple el estándar en todos los trimestres, excepto en el segundo, ya que la difusión a la lista todos de uno de los recursos a prueba superó el plazo establecido. Se hace constar que esta variable no depende de la Biblioteca.

Se propondrá eliminar este indicador en la próxima actualización de la carta de servicios, ya que el ingreso de recursos electrónicos en la colección es poco significativo en el contexto actual.