

1.- Introducción

Los nuevos modelos en la educación superior introducidos por la incorporación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), así como los cambios permanentes experimentados en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), están incidiendo de un modo señalado y directo sobre el modelo conceptual de biblioteca universitaria. Las predicciones y las experiencias de los sistemas bibliotecarios más avanzados presentan a las bibliotecas universitarias como entornos más sociales y de estudio, que, como lugares destinados a la búsqueda de información, lo que requerirá de ciertas transformaciones en su configuración interna y en lo que atañe a la definición de sus actividades, confiriéndosele un mayor énfasis al enfoque al usuario, en la consiguiente detección de sus necesidades y expectativas manifestadas.

De ahí que el servicio de la Biblioteca del Centro Asociado de la UNED de Mérida opte por no permanecer ajeno a dicha iniciativa de impulso innovador, impulsando un Plan acorde a los principios apuntados más arriba, el cual va a ser expuesto en las siguientes líneas:

2.- Directriz de gestión de la Biblioteca

2.1.- Objeto o razón de ser de nuestro servicio

La disponibilidad, por parte de los estudiantes, profesorado y personal investigador, del material de estudio recomendado por la UNED, a fin de llevar a cabo su actividad académica de manera efectiva.

2.2.- Objetivos generales

- ◇ La adquisición de la mayoría de los títulos de bibliografía básica y complementaria, en función de la dotación presupuestaria que se concrete para ello, y de la demanda del alumnado y del profesorado bajo Desiderata.
- ◇ Tener la catalogación y ubicación puesta al día y permanentemente actualizada, en aras de la facilitación del acceso y localización de todos aquellos fondos que el estudiante precise.
- ◇ Garantizar y facilitar la información bibliográfica y documental necesaria que permita al alumno/a el cumplimiento de sus objetivos de estudio-aprendizaje e investigación.
- ◇ Difundir, haciendo trasladar a todos los usuarios, información relevante en cuanto a normas de funcionamiento de la Biblioteca y utilización de recursos y servicios disponibles, para así velar por el óptimo funcionamiento de estos, en beneficio de todas las partes interesadas.

- ◇ Mantener actualizadas las vías de comunicación con alumnos y tutores, a fin de poner en su conocimiento todas las novedades que acontezcan tanto en la Biblioteca del Centro de Mérida como en la Biblioteca Central y demás centros, para de esta manera funcionar como un colectivo integrado en una red de bibliotecas (fundamentalmente, correo, blog y Facebook, cita previa).
- ◇ Difundir, a través de cursos gratuitos, diferenciados según su profundización, los recursos de los que dispone la biblioteca tanto de Mérida como Central, enseñando desde la ubicación y clasificación de los fondos bibliográficos, su localización en el catálogo, atajos de búsqueda de bibliografía recomendada, habilidades informacionales, hasta la utilización de herramientas útiles para trabajos de Grado, así como posgrado e investigaciones. Extender la difusión de estos cursos al Aula Universitaria de Badajoz.
- ◇ Dar la posibilidad al alumno de solicitar cita para formación personalizada.
- ◇ Mejorar el equipamiento de la biblioteca para mejor utilización de sus recursos (suelo, sillas, equipos informáticos, luces LED, etc.).
- ◇ Promover actividades culturales desde la biblioteca, tales como exposiciones, celebración del Día del libro, certamen literario, etc.

2.3.- Acciones conducentes al cumplimiento de dichos objetivos generales

- ◇ A mediados de junio, una vez ultimada la convocatoria de pruebas presenciales, se efectúa una revisión general de la sala de la biblioteca:
 - Como consecuencia de la escasez de espacio, se procede a la revisión de las estanterías, retirándose aquellos libros declarados obsoletos.
 - Los ejemplares retirados son almacenados en el depósito de la Biblioteca. Previamente, se modifica su ubicación, en su ficha relativa al programa de catalogación. La tarea de reubicación también puede acontecer, en los supuestos de ampliación de una determinada materia.
 - Dichas reorganizaciones exigen, a su vez, de:
 - Revisión y sustitución de los letreros indicadores de la CDU en los estantes.
 - Actualización de los carteles indicadores situados en los pasillos.
 - Revisión del depósito.
 - Revisión y elaboración de carteles, tablón de anuncios, web y actualización de su contenido, si procede.
- ◇ Una vez finalizada la revisión general, en julio, se lleva a efecto la labor de recogida de información relativa a las asignaturas de los estudios oficiales impartidos en el Centro Asociado.
- ◇ Envío de correos electrónicos para informar sobre recursos y servicios de la biblioteca a alumnos y tutores del centro, así como de las actividades culturales organizadas por la biblioteca.
- ◇ Mantenimiento de vías de comunicación tanto en mostrador, como telefónica y a través del correo electrónico para solucionar dudas y alertar tanto a alumnos como tutores de la llegada de documento por préstamo interbibliotecario, de su retraso en la entrega de estos, de reservas y renovaciones, etc.

- ◇ Buscar medios económicos (dirección) para la mejora del equipamiento. Organización, preparación y publicitación de los cursos que se realizarán desde la biblioteca e impartir sus contenidos, a cargo de María Luisa Romero.
- ◇ Organización y difusión de las actividades culturales:
 - Exposiciones: “Flora o la educación de una niña”, de la colección MANES; “Javier Muguerza: sueños de la razón, razones de los sueños” y “Mujeres y niños en la Europa en guerra, 1914- 1949”. Esta última tiene un formato un poco especial, un tamaño muy grande, por lo que habría que tenerlo en cuenta a la hora de planificar su traslado e instalación en el centro.
 - La exposición de “Flora...” podría integrarse en la temática de la “Educación franquista” e ilustrarse tanto con manuales de la época como con estudios sobre el tema. Además, se solicitaría la colaboración de algún profesor conocedor del tema para realizar una actividad paralela que podría muy bien inaugurar la exposición. Está sería ideal para la inauguración del curso 2024/2025.
 - Para “Mujeres y niños en la Europa en guerra, 1914- 1949” podríamos ubicarla en noviembre.
 - “Javier Muguerza: sueños de la razón, razones de los sueños” podríamos dejarla para el primer trimestre de 2024.
- Habría que habilitar la antesala del Salón de Actos (preparada para ello), habilitar las estanterías que ya se encuentran abajo y correr con los costes del traslado de la exposición (traerla y devolverá).
- Día del Libro (libros por comida, micro abierto),
- Editar relatos de todas las ediciones del PREMIO DE NARRACIÓN BREVE DE LA UNED DE MÉRIDA, así como la presentación del libro con la asistencia de algunos de los ganadores. Volver a realizar el concurso de relatos.
- ◇ Mantener informado a los usuarios de las novedades a través de correo electrónico, cartelería, redes sociales (blog de la biblioteca).

2.4.- Plan de compra del fondo bibliográfico

- ◇ **Títulos nuevos de los primeros cursos de la mayoría de los Grados**, que se realiza antes del comienzo del curso académico.
- ◇ **Títulos nuevos, bajo Desiderata¹**: de no hallarse en nuestro fondo bibliográfico el título deseado, se recoge toda la información esencial vinculada a él - comprendiéndose en la misma apartados tales como denominación del curso, carrera de adscripción, asignatura, cuatrimestre y precio-, en un listado junto con los datos del alumno, de la que se derivará la relación de libros propuestos a la Dirección para su adquisición

¹ entendemos, por peticiones de alumnos, todas aquellas solicitudes de estudiantes que, en su momento, y, por cualesquiera razones esgrimidas, no pudieron ser atendidas por la Biblioteca del Centro. De revestir la petición un carácter justificable, se incorporará la solicitud de compra como tal.

- ◇ **Número de ejemplares:** normalmente, se adquiere un ejemplar de cada título y en el caso de que el documento sea común a dos materias de distintos grados, se compararán dos ejemplares, y si los alumnos del Aula de Badajoz solicitan algún título, se adquieren y pasan a engrosar el fondo bibliográfico de la biblioteca de dicha aula, gestionada y supervisada desde esta Biblioteca de Mérida.
- ◇ **Textos especiales y de consulta:** desde la Biblioteca, se valora y se propone la necesidad de adquisición de algunos textos, no básicos, pero sumamente relevantes -como complementarios o destinados para la consulta-. A modo de ejemplo, reseñar algún diccionario de nueva edición o específico, libros de ejercicios resueltos, textos clásicos imprescindibles en una biblioteca, manuales de metodología, etcétera.
- ◇ **Tras la autorización del presupuesto anual, por parte de la Dirección, la compra se tramita a través de la biblioteca que realiza la gestión,** realizando la solicitud de compra a la Librería Sanz y Torres y otras, y atesorando facturas, albaranes y desideratas. Así, cuando se reciben los libros, la biblioteca deberá:
 1. Archivar solicitud de pedidos documentales firmados por la dirección.
 2. Comprobar albaranes y facturas y proceder a su archivo.
 3. Realizar un inventario anual de entradas documentales detallando, precios, descuentos, IVA, amortización, etc.
 4. Incluir los documentos en la base de datos de la biblioteca (SIGB ALMA), común en red a todas las bibliotecas UNED, procediendo a su registro, catalogación y clasificación. Esta base de datos comenzó a funcionar en febrero-marzo de 2019.
 5. Proceder al sellado de estos.
 6. Confeccionar el correspondiente tejuelo (clasificación) y adherirlo a los libros.
 7. Incorporar a éstos, en último término, la pegatina de alarma, activándose así el programa antirrobo.
- ◇ **A lo largo del curso académico, van registrándose las entradas por compra de nuevos fondos,** por donación y/o intercambio, procesándose, igualmente, su catalogación, clasificación y ubicación.
- ◇ **En enero/febrero, se reproducen –del año recién concluido- las estadísticas para REBIUN** (Red de Bibliotecas Universitarias) desde la UNED Central, de préstamos, usuarios, tipo de ítem de ALMA, préstamo interbibliotecario, adquisiciones y donaciones al fondo, así como la relativa a la de los datos de Bibliotecas. **En marzo/abril, en cambio, se cumplimenta la estadística de Formularios del INE, cada dos años.**
- ◇ Aunque no es compra de la biblioteca del Centro, si de la **Central, que a lo largo del curso va incorporando títulos en formato digital,** que se pone en conocimiento de los alumnos y profesores, para su utilización, a través del correo electrónico, así como en las actualizaciones del blog de la biblioteca; y por supuesto in situ, en la atención directa al alumnado.

3.- Cronograma anual de Biblioteca (2023/2024)

La UNED de Mérida ha convenido, para el proceso 4.2.1. Biblioteca, que en el mismo se contenga un cronograma definido a lo largo de un ejercicio académico (en este caso, 2024/2025), con la relación de acciones a desplegar, los medios que harán posible su realización y las mensualidades en que se llevarán a cabo. Todo lo cual permitirá, en suma, una mayor precisión y rigor en la prestación del servicio, de una manera más eficaz y eficiente, por parte de sus responsables.

Dicho cronograma es el retratado en la tabla que aparece dispuesta más abajo:

	Acciones	Medios	2024			2025											
			O	N	D	E	F	M	A	M	Jn	Jl	A	S			
Gestión fondo bibliográfico y catalogación	Establecer objetivos y presupuesto de funcionamiento	Preparación compra de nueva bibliografía															
	Recoger información sobre las asignaturas de las carreras. Identificar nuevos materiales	Revisar guías asignaturas Crear base de datos (bibliografía correspondiente)															
	Valorar los fondos existentes y las entradas por donación o intercambio	Relación fondos comprados (1er y 2º cuatrimestres) Relación entradas/donación															
	Realizar catalogación y ubicación	Mantenimiento (estanterías, letreros, carteles, mód. Catalogación Alma)															
Gestión de usuarios	Registro de usuarios nuevos	Alma															
	Estadísticas	Préstamos, usuarios, tipos de ítem de Alma Prést. interbibl. de datos															
	Gestión de usuarios morosos	Alma Reclamación telefónica															

	Acciones	Medios	2024			2025										
			O	N	D	E	F	M	A	M	Jn	Jl	A	S		
Atención a los usuarios y préstamo	Comunicar a usuarios información, normas, servicios, recursos, utilización de herramientas, formación informacional ...	Blog Biblioteca²														
		Tablón de anuncios														
		Guías informativas	📌	📌	📌	📌	📌	📌	📌	📌	📌	📌			📌	
		Carteles														
		Correo electrónico / atención telefónica														
	Préstamos y reservas, renovaciones, préstamo interbibliotecario	Mód. circulación Alma (préstamo bibliotecario)														
		Alma (préstamo interbibliotecario)														
		Mantenimiento de vías de comunicación tanto telefónica como a través del correo electrónico para solucionar préstamos interbibliotecarios, reclamación a morosos, gestión de reservas, renovaciones, etc.	📌	📌	📌	📌	📌	📌	📌	📌	📌	📌			📌	
		Atención personalizada, bajo cita previa, tanto de información como aprendizaje en el uso de recursos.														

² <http://biblioteca.unedmerida.com>

	Acciones	Medios	2024			2025											
			O	N	D	E	F	M	A	M	Jn	Jl	A	S			
	Estadísticas	Formularios (INE y REBIUM-UNED de Madrid)															

4.- Servicios que oferta la Biblioteca

- ◇ Información y atención al usuario.
- ◇ Consulta y acceso a la información.
- ◇ Préstamo personal. Permite a los usuarios utilizar el fondo documental fuera del recinto de la biblioteca.
- ◇ Préstamo interbibliotecario. Para el acceso a préstamos con la biblioteca Central, u otras bibliotecas tanto de la UNED, como de otras Red de Bibliotecas, tales como REBIUM, BPE, etc.
- ◇ Enseñar funcionamiento de recursos y servicios de la biblioteca a los usuarios, personalmente y a través de cursos de formación de usuarios.
- ◇ Conexión WIFI –únicamente para los alumnos de la UNED- y dos ordenadores de consulta.

Todas las normas y servicios de la Biblioteca aparecen recogidos en el blog de la Biblioteca, en la siguiente dirección (<http://biblioteca.unedmerida.com>), al que se puede igualmente acceder desde la página web del Centro en el enlace que sigue (<http://www.unedmerida.com/index.php/servicios>).

No obstante, lo anterior, si algún usuario-cliente del servicio manifiesta alguna duda y/o consulta a formular, puede dirigirse, presencialmente, a la persona encargada de la Biblioteca, que le atenderá con diligencia³, tanto personal, como telefónica, como a través del correo electrónico.

³ El servicio de la Biblioteca en el Centro Asociado de la UNED de Mérida se halla conformado por Marisa Romero Mora.

5.- Horario de Biblioteca⁴

- ◊ **Durante el período lectivo del curso académico:** de lunes a jueves, de 10:00 a 14:00 (en horario matutino); y de 17:00 a 20:00 (en régimen vespertino) y viernes de 9:00 a 14:00 (en horario matutino).
- ◊ **Horario especial y en período de exámenes:** de 9:00 a 20:30, ininterrumpidamente durante las dos semanas de exámenes.
- ◊ **La apertura de los sábados y domingos** previos a la realización de las pruebas presenciales ha dejado de realizarse.

6.- Plan de Gestión anual 2023/2024: objetivos y acciones a lograr

Objetivos para cumplir (cuantificables y medibles)	Acciones necesarias para la consecución de los objetivos fijados	Responsable/s	Fecha/s prevista/s de realización	Seguimiento	
				1ª rev.	2ª rev.
				feb-24	jul-24
Promover, al menos, 3 actividades culturales desde la Biblioteca5	Organización y difusión de las siguientes actividades culturales	Marta Gómez Blanco (directora), Mª Luisa Romero Mora (Bibliotecaria)	Anual		
Objetivos para cumplir (cuantificables y medibles)	Acciones necesarias para la consecución de los objetivos fijados	REVISIÓN			
Promover, al menos, 3 actividades culturales desde la Biblioteca	Organización y difusión de las siguientes actividades culturales	No se ha cumplido el objetivo marcado Objetivo2024/2025: Mantener el anterior 2023/24			

7.-Objetivos e indicadores del servicio de Biblioteca

El Centro Asociado de Mérida, en el proceso 4.2.1. Biblioteca, se provee de una serie de indicadores estadísticos, cuantificables y medibles, gracias a los cuales podemos inferir la situación en la que nos encontramos en un momento dado en relación con nuestro servicio y, partiéndose de los resultados cosechados, obrar en consecuencia, proponiéndose objetivos y acciones realistas y a nuestro alcance, para así velar por el mantenimiento de la senda positiva (en el supuesto de haberse registrado unas cifras favorables), o, en su defecto, por la corrección de las tendencias negativas apuntadas.

En la actualidad, se pueden advertir hasta diez indicadores medibles, para lo cual debemos asignarles un objetivo (o estándar) a alcanzarse, de aquí a final de ejercicio. Son los recogidos en la tabla adjunta:

⁴ En período no lectivo (vacacional: navidades y verano), el horario experimenta alteraciones, las cuales son anunciadas en los tabloncillos de información de la Biblioteca, y en la propia web del Centro.
⁵ La realización de estas actividades culturales dependerá del volumen de trabajo de la persona encargada de la biblioteca y de la autorización pertinente.

Indicador	Fórmula de cálculo	Origen y periodicidad	Resultados (serie histórica)			Objetivo (estándar)	Acción de mejora a realizar (para el cumplimiento del objetivo)
			2021	2022	2023		2024/2025
Número de préstamos (por estudiante y profesores de regladas)	Total, de préstamos realizados/Total de estudiantes matriculados de enseñanzas regladas	REBIUN e INE ALMA Anual	987 (nº de préstamos)	2.728 (nº de préstamos)	3665 (nº de préstamos)	4000 Revisión: Se ha incrementado el objetivo en el curso 2023 hasta 3665.	Disponer de más bibliografía básica, a fin de proveernos de un mayor número de préstamos, con el propósito de propiciar una atención más efectiva y acorde a las necesidades que, puntualmente, vaya manifestando el alumnado a lo largo del curso.
Horas y días de apertura	Días de apertura anuales/Horas de apertura semanales	REBIUN/Web5 Anual	247 días de apertura anual 45horas semanales	Cambio de Horario. El horario ha visto modificada su apertura a 175 horas de apertura semanal.	El horario ha visto modificada su apertura a 175 horas de apertura semanal.	Mantener el del año anterior 2023/24 Revisión: Se ha cumplido el objetivo.	
Equipamiento	Parque informático para uso de la plantilla (con portátiles, tabletas, etc.) /Parque informático para uso público (con portátiles, tabletas, etc.)	REBIUN Anual	3 (uso de plantilla) 2 (uso público)	3 (uso de plantilla) 2 (uso público)	2 (uso de plantilla) 3 (uso público)	Actualización de dos ordenadores para la biblioteca Revisión: Se ha reducido en 1 el ordenador de plantilla y se ha incrementado en 1 el de uso público.	Actualizar los ordenadores de consulta y ampliar la oferta a préstamos de portátiles y tabletas, para uso de los usuarios en sala
Colecciones	Monografías en papel. Monografías audiovisuales. Publicaciones periódicas en papel (en curso de recepción - vivas-). Recursos electrónicos. Fondo Antiguo (por compra, donativo o intercambio)	REBIUN Anual	499	429	283	Ampliar la cobertura y difusión de las colecciones. Revisión: Se ha cumplido el objetivo	Ídem a la acción de mejora propuesta para el logro del indicador 'Número préstamos (estudiante/profesorado de regladas)', así como en la modalidad de "estudiantes invitados", "instituciones" y "usuario invitad", creado recientemente.

Indicador	Fórmula de cálculo	Origen y periodicidad	Resultados (serie histórica)			Objetivo (estándar)	Acción de mejora a realizar (para el cumplimiento del objetivo)
			2021	2022	2023		2024/2025
Indicadores de utilización de servicios	Número de entradas a las bibliotecas Visitas a la web de biblioteca	REBIUN Anual	8.523 (Entradas) S/D (visitas al blog)	8.820 (Entradas) S/D (visitas al blog)	8.200 (Entradas) S/D (visitas al blog)	Llegar a registrar 9000 visitas. Revisión: No se ha cumplido el objetivo indicado.	Diseño de carteles que publiquen el blog de la Biblioteca, incorporando éstos el código QR, de manera que, con el uso del móvil, el usuario pueda redirigirse automáticamente al mismo. Publicitar la aplicación de la Biblioteca para la utilización de recursos y como herramienta para su utilización. Ampliar el horario y los días de apertura de la Biblioteca. Acercar la biblioteca a la ciudadanía en general.
Formación de usuarios	Número de cursos impartidos/Número de horas	Reg. interno Anual	Formación individualizada a los alumnos de Grado, TFG y Máster, bajo cita previa.	Formación individualizada a los alumnos de Grado, TFG y Máster, bajo cita previa.	Formación individualizada a los alumnos de Grado, TFG y Máster, bajo cita previa.	Formación individualizada a los alumnos de Grado, TFG y Máster, bajo cita previa. Revisión: no se ha realizado formación en cursos, pero sí de forma personalizada a estudiantes para el TFG en Grados, Máster y Doctorado.	Impartición de un curso de índole general (para los estudiantes); y otro, en cambio, destinado a usuarios de competencia más avanzada: María Luisa Romero Mora.
Préstamo interbibliotecario	Biblioteca como centro solicitante	REBIUN Anual	73 (solicitante) 6 (proveedor)	71 (solicitante) 13 (proveedor)	92 (solicitante) 3 (proveedor)	95 (solicitante) 5 (proveedor) Revisión: No se ha llegado a 100 préstamos interbibliotecarios, por debajo del objetivo inicial.	Por su parte, para la consecución del objetivo fijado en lo relativo a la Biblioteca como centro solicitante, se propone la publicación en blog y cartelería, informándose acerca de los servicios ofrecidos por la Biblioteca, o de la remisión al alumno de las ventajas del préstamo interbibliotecario.
Cursos de formación (personal de la biblioteca).	Número de cursos de formación recibidos/Número de horas de cursos recibidos por el personal	REBIUN Anual					

Plan de Biblioteca 2024/2025

Ed5v1
Página 9 de 12
Fecha: 02/07/2024
Autora: María Luisa
Romero Mora

Cursos de formación (personal de la biblioteca)	Número de cursos de formación recibidos/Número de horas de cursos recibidos por el personal	REBIUN Anual	2 (cursos recibidos) 3 (horas recibidas)	Encuentros Bibliotecarios en Elche. No autorizada la asistencia presencial, por lo que la realicé online compaginándola con las tareas de la biblioteca de atención al público.	2 (cursos recibidos) 24 (horas recibidas)	Mejorar la formación con mayor número de horas presenciales en 2 cursos y actividades de nuestra Universidad. Revisión: Se ha realizado mejorando la formación	El personal de Biblioteca continúa su bagaje formativo, entre otras, en las siguientes materias: ◇ Módulo de catalogación. ◇ Catalogación de publicaciones periódicas. ◇ Módulo de circulación. ◇ Distintas formas de acceso a la documentación. ◇ Acceso a la información en formato electrónico. ◇ Realización de actividades culturales.
Gasto (compra de recursos de información)	Gastos en documentos/Gastos de correo de mensajería del préstamo interbibliotecario	REBIUN Anual	3331,14€ (gasto documental) 103.03 € (gasto mensajería)	5.959,34€ (gasto documental) 479.37 € (gasto mensajería)	5.604.33€ (gasto documental) 314.99 € (gasto mensajería)	El Centro se limitará a la medición del cómputo y control de este indicador, sin consignar objetivo alguno de mejora a alcanzar Revisión: En el año 2023 se llegó a una cantidad de gastos de 5.604,33 € y de mensajería 314.99 €.	El Centro, a partir de este momento, se limitará a la medición del cómputo y control de este indicador, sin consignar objetivo alguno de mejora a alcanzar
% de estudiantes satisfechos con la Biblioteca	Media global del sumatorio de ítems de respuesta: 'Muy satisfecho', 'Bastante satisfecho', 'Algo satisfecho' (encuesta de satisfacción de la Biblioteca UNED Mérida -gestión propia-)J6	Reg. interno Anual	En este curso no ha funcionado la plataforma que contiene la encuesta.	En este curso no ha funcionado la plataforma que contiene la encuesta.	En este curso no ha funcionado la plataforma que contiene la encuesta.	Implantación de la plataforma de encuestas de biblioteca. Revisión: No se ha cumplido porque no existe la plataforma de encuestas de biblioteca	Optimizar el equipamiento de la biblioteca para mejor utilización de sus recursos (suelo, luces LED, etc.).

⁶ La encuesta no se encuentra activa y no puede medirse el grado de satisfacción. A mi modo de ver es un indicador muy relevante para obtener información sobre las necesidades de los usuarios de la biblioteca.

8.-Nuestro Compromiso de Calidad en la Carta de Servicios

En la Carta de Servicios de la UNED de Mérida, aparece recogido públicamente un Compromiso de Calidad que nos afecta de forma reseñable, pues en la medida en que se asiste a su toma de conocimiento por los usuarios, debemos velar por que el mismo se convierta en una realidad palpable y manifiesta, de la que ellos perciban verse beneficiados, todo ello redundando en provecho de la imagen y proyección del servicio de la Biblioteca y, por ende, del Centro Asociado considerado en su conjunto. Es el señalado en adelante:

Compromiso de Calidad	Indicador/Fórmula de cálculo	Origen y periodicidad	Resultados (serie histórica)		Objetivo (estándar)
			2021	2022	2023
Resolver las solicitudes de préstamo interbibliotecario (en un plazo máximo de 24 horas)	% solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 24 horas	Reg. interno Anual	97,44% (100% real)	95.5% (100% real)	Se ha cumplido el 100%
Observaciones: * El resultado obtenido no es real, ya que el dato de un 5.5% negativo es ajeno a la gestión en el proceso de préstamo de la biblioteca de Mérida. El retraso en la respuesta se debe a la concurrencia de varios factores: solicitudes que no observan periodos no lectivos, un puente con festivos alternos, vacaciones de Semana Santa, así como la solicitud en fines de semana que sólo pueden tramitarse en el siguiente día laborable, que han dado como resultado un factor negativo incorrecto. Esta concurrencia de motivos da lugar a un resultado que no es real, ya que teniendo en cuenta los factores antes mencionados, el resultado sería un 100%. Revisión: Se ha cumplido el compromiso, sin tener en cuenta aquellas solicitudes que se realizan fuera del horario lectivo y en periodos vacacionales.					

Mérida, a 02 de julio de 2024,

Responsable del proceso (identificación y firma)	Dirección (identificación, firma y sello)
 María Luisa Romero Mora	 Marta Gómez Blanco