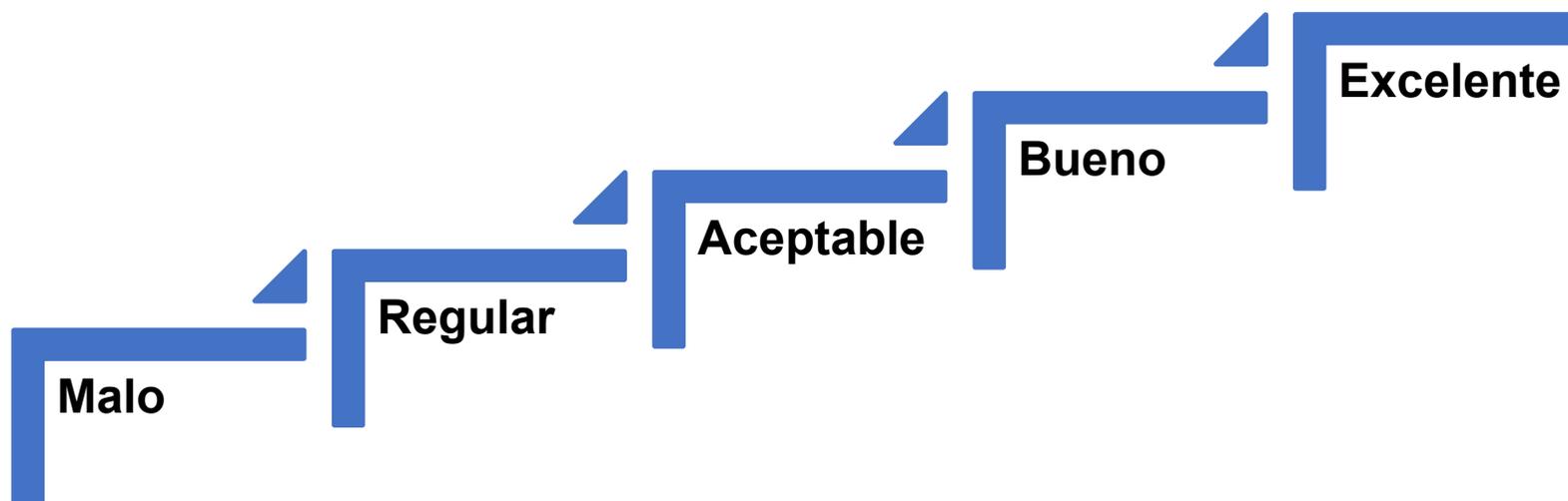




EVALUACIÓN del Servicio de Préstamo Interbibliotecario y Acceso al Documento

OBJETIVO 4





CONTENIDO:

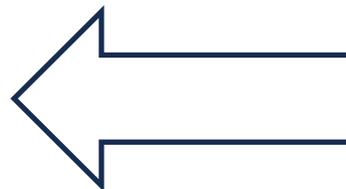
Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento

ÁREAS DE
MEJORA

1. Solicitudes de PI
suministradas de "fondos en Acceso Directo"

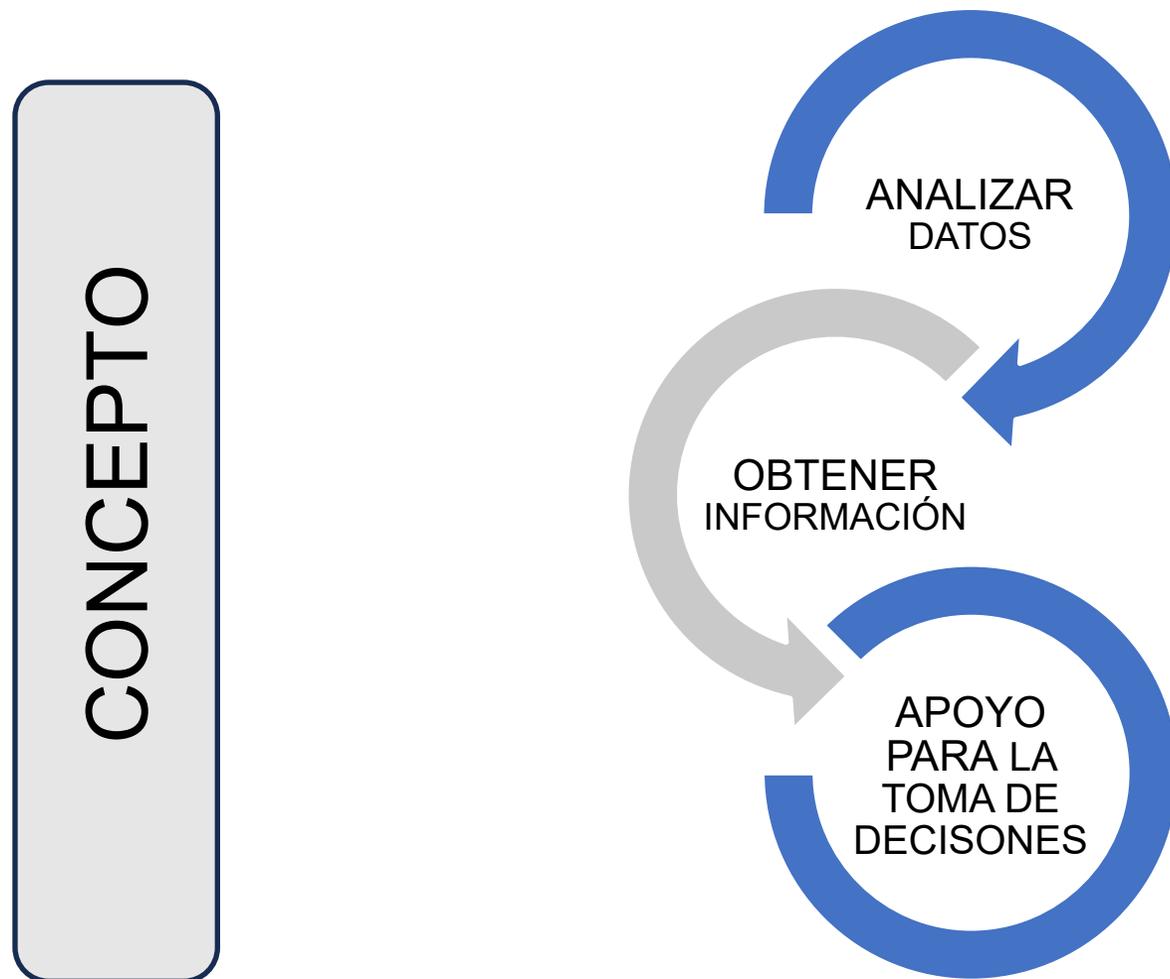
2. Clasificación motivos de Respuestas negativas

3. Conformidad/Evaluación de Proveedores



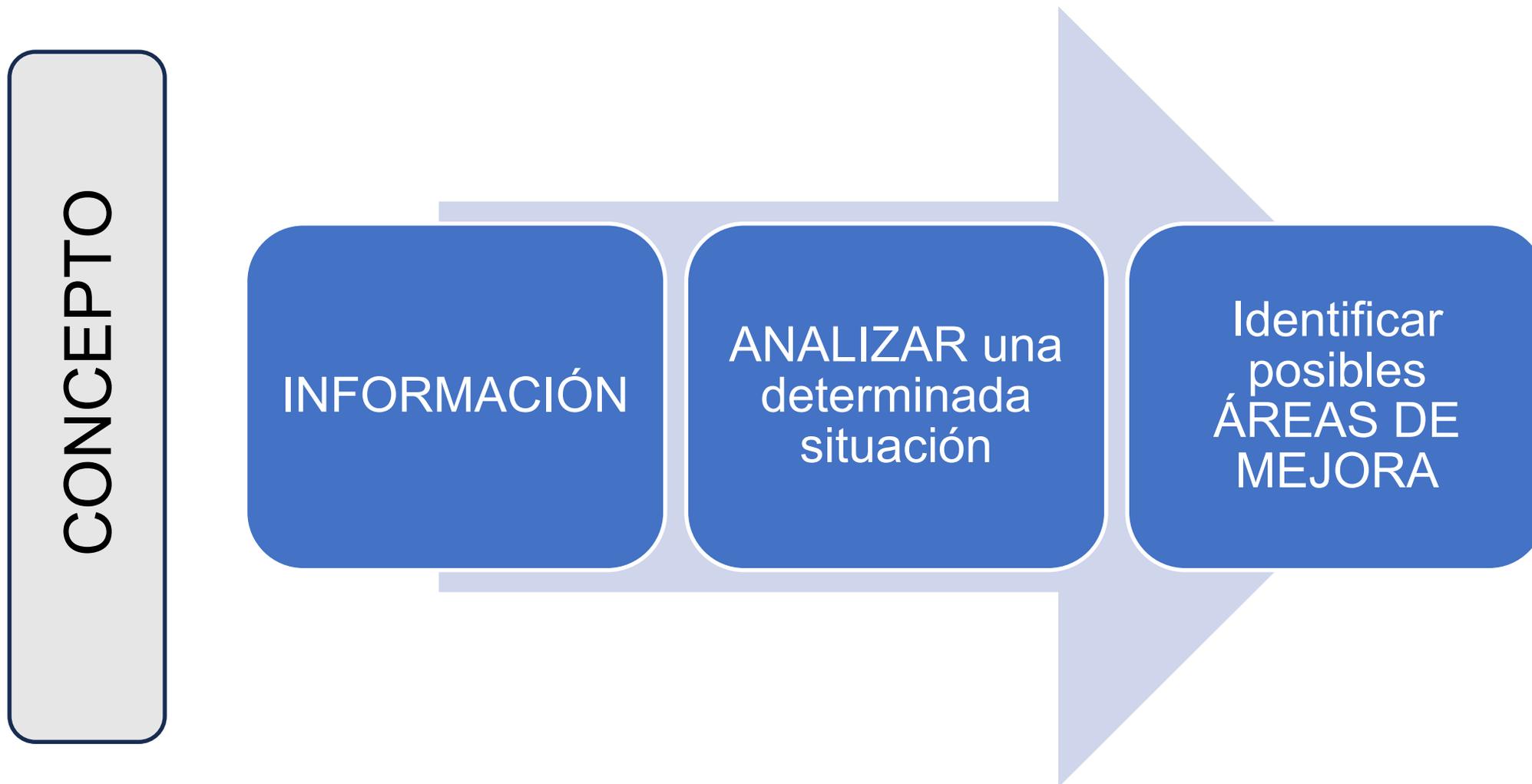
- Situación actual (Punto de partida)
- Propuesta de mejora planteada
- Resultado beneficios esperados

Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento



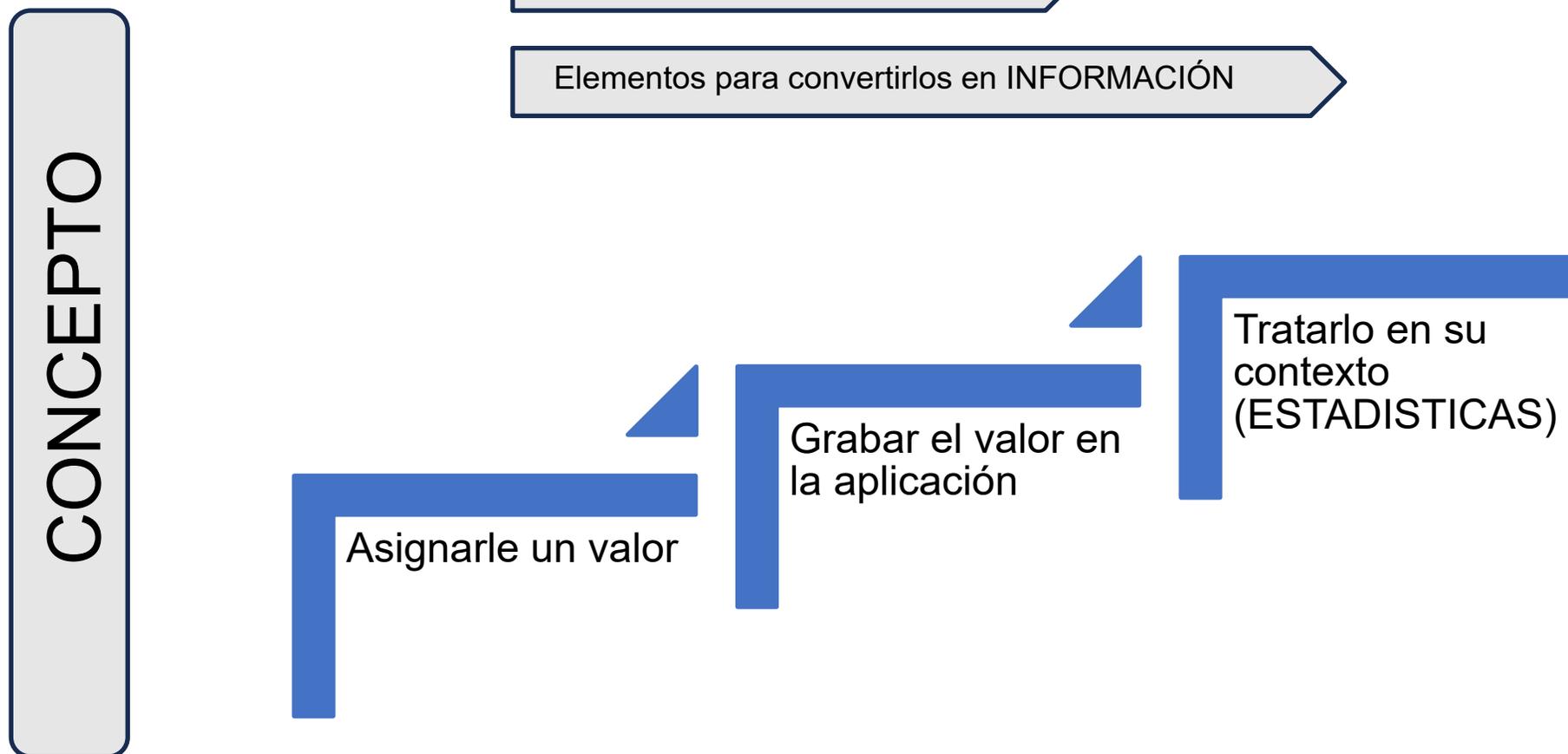


Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento





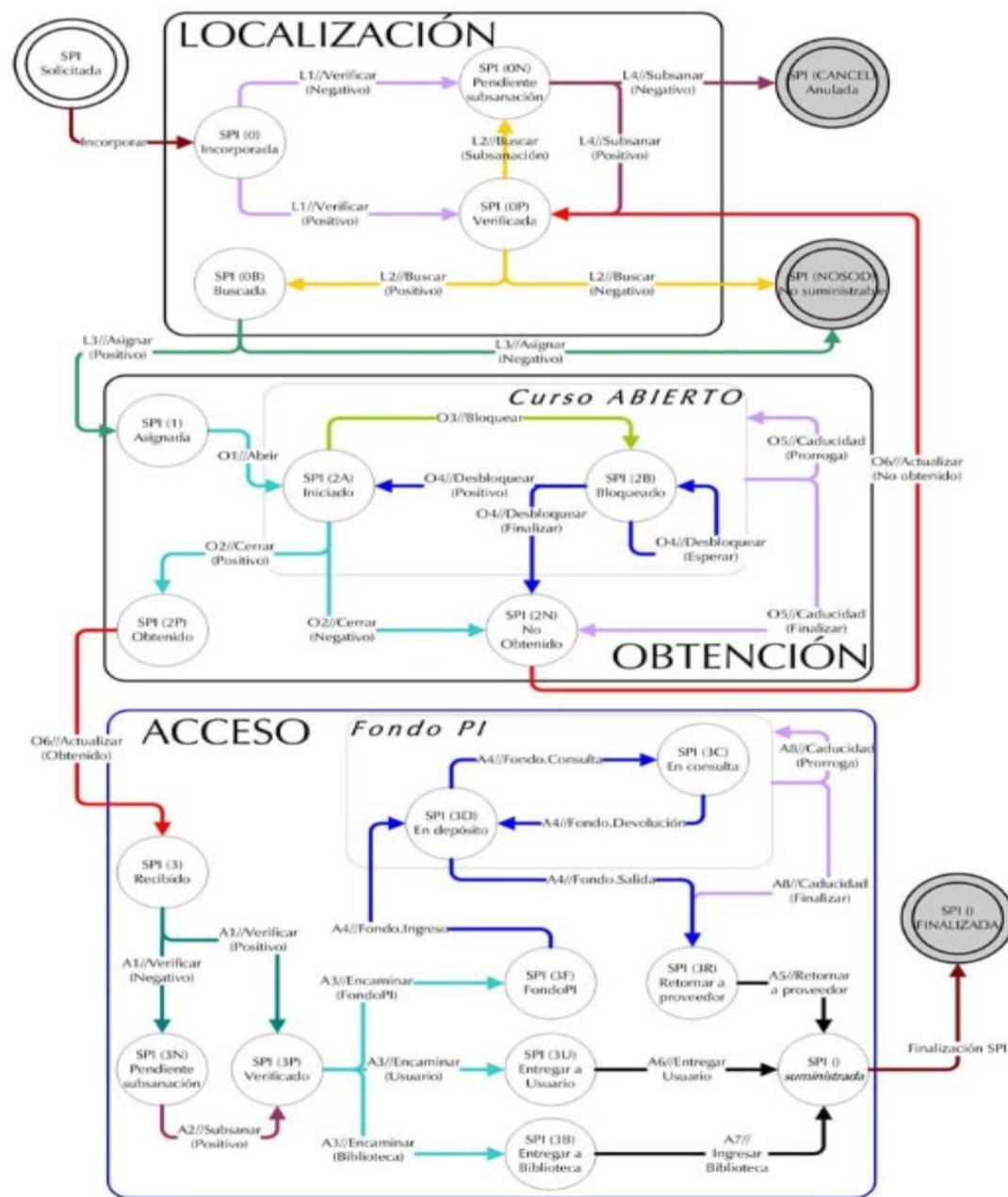
Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento





Acceso al documento

Diagrama de estados





Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento

Estadísticas Utilidades Desconectar

Estadísticas

Limitar desde 01-01-2023 hasta 14-03-2024 en Fecha entrad ▾

Seleccione: ▾

Limitar a Centro: ▾

- P001a - Documentos solicitados por nuestros usuarios
- P002a - Documentos solicitados por centros externos
- P003a - Revistas más solicitadas por nuestros centros
- P003b - Revistas más solicitadas por centros externos
- P003c - Revistas más servidas por nuestros centros
- P003d - Revistas más servidas por centros externos
- P004a - Principales centros EXTERNOS que han servido documentos
- P004ap - Principales centros PROPIOS que han servido documentos
- P004b - Principales centros que han solicitado documentos
- X003 - Estadísticas revistas dos ultimos ejercicios pedidas al extranjero
- X001 - Estadísticas REBIUN 2023
- X002 - Estadísticas INE
- C004c - Centros a los que se han cursado documentos
- C004d - Tiempos de respuesta de los suministradores
- 005 - Estadísticas consorciadas
- 006 - Estadísticas SGED
- 007 - Estadísticas administrativas - Cobros
- Respuestas negativas (REBIUN)
- Respuestas negativas (IFLA)
- P008 - Uso del servicio segun solicitantes
- P009 - Centros/usuarios sin actividad en los últimos años
- 007b - Estadísticas administrativas - Pagos
- GTB - Estadísticas de gestión del sistema GTBib
- GTBT - Estadísticas de gestión del sistema GTBib - días/horas
- EEF - Estadísticas evaluación fondos propios
- CCE08 - Cálculos estadísticos
- EVL - Evolución anual de los indicadores y tendencia
- ICAC - Estadísticas grupo ICAC

Usuario: ?

efectuar cálculos

Recuperar datos



Obtener información





Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento

PLAN DE CONTROL				Medición a 30 Junio	Medición a 31 diciembre	Observaciones		
PROCESO	Responsable	Umbral	Meta	valor	valor	Mejora continua y otras		
15	PRE-C-45	Tiempo de obtención - préstamos		AD-PI	14	0	13,7	10,31
16	PRE-C-46	Tiempo de obtención - copias		AD-PI	3	0	2,11	1
17	PRE-C-49	Coste en PI		AD-PI	80	100	89	98,13
18	PRE-C-50	Documentos servidos-usuarios internos		AD-PI	95	100	97,53	97,99
19	PRE-C-51	Documentos servidos- usuarios externos		AD-PI	92	100	96,63	95,31

Carta de Servicios				Responsable	Umbral	Meta	medición a 30 Junio	medición a 31 dic.	Observaciones
Cp-03 Tramitamos el 95% de las solicitudes de Préstamo Interbibliotecario en un plazo no superior a 1 día lectivo									
PRE-S-47 Tiempo De Tramitación Préstamo Interbibliotecario				AD-PI	1	0	0,08	0,1	

Otras posibilidades:

Ver tiempos entre solicitud y entrada en el sistema

Ver tiempos entre entrada en el sistema y primer curso efectuado

Ver tiempos entre solicitud del usuario y respuesta (Filtrar positivas o negativas)

Ver tiempos entre entrada en el sistema y respuesta (Filtrar positivas o negativas)

Ver tiempos entre curso y respuesta del mismo

También puede acotar el resultado actual según la vía de solicitud SOAP, correo electrónico, Correo, Fax

(Estos miden los factores relacionados con el medio de tramitación de la solicitud).

(Estos EXCLUYEN los factores relacionados con el medio de tramitación de la solicitud).

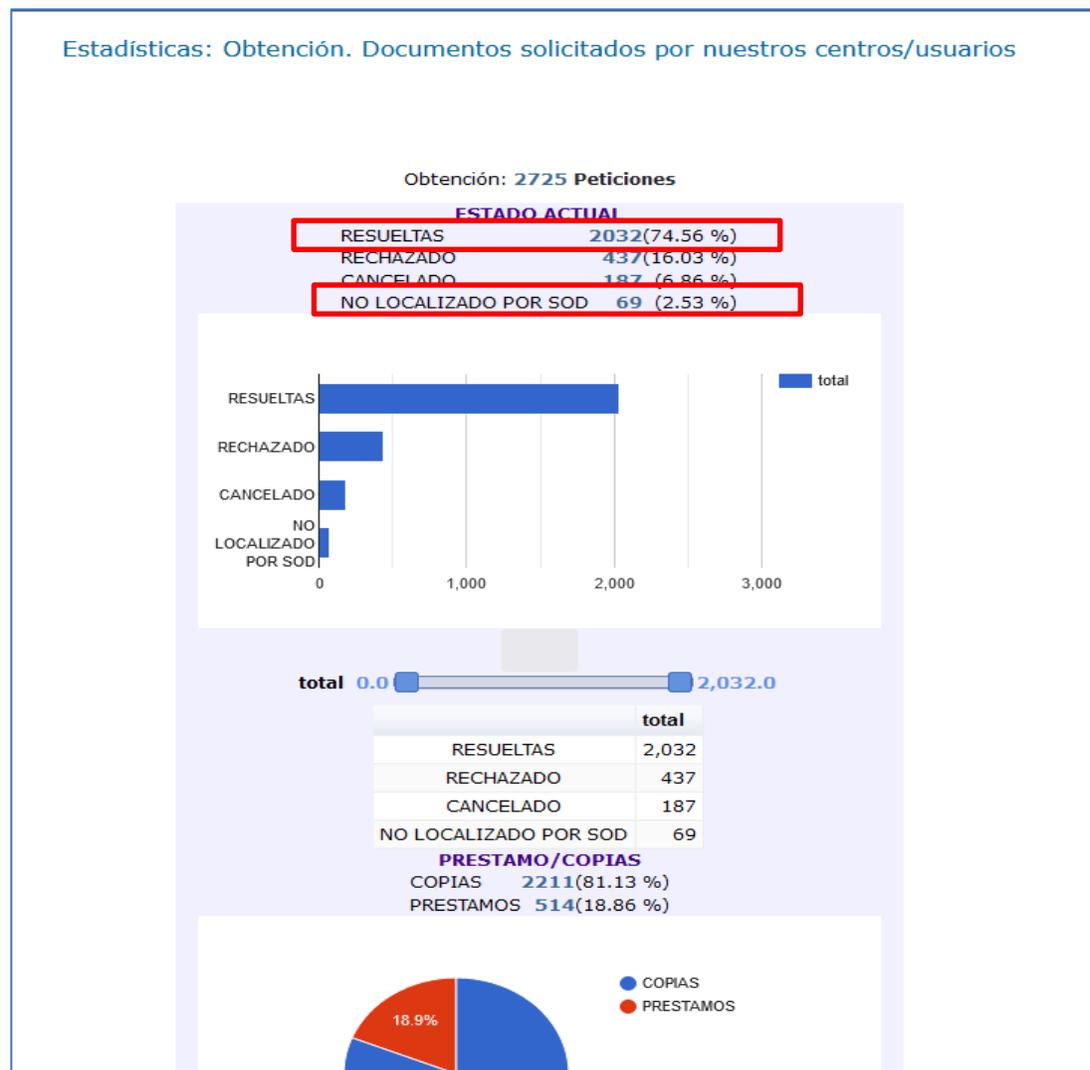
(Estos miden la sensación real que tiene el usuario de lo que ha tardado).

(Estos EXCLUYEN los factores relacionados con el medio de llegada de la solicitud o la demora en su gestión inicial).

(Estos indican únicamente el tiempo de respuesta del proveedor en **respuestas positivas**).

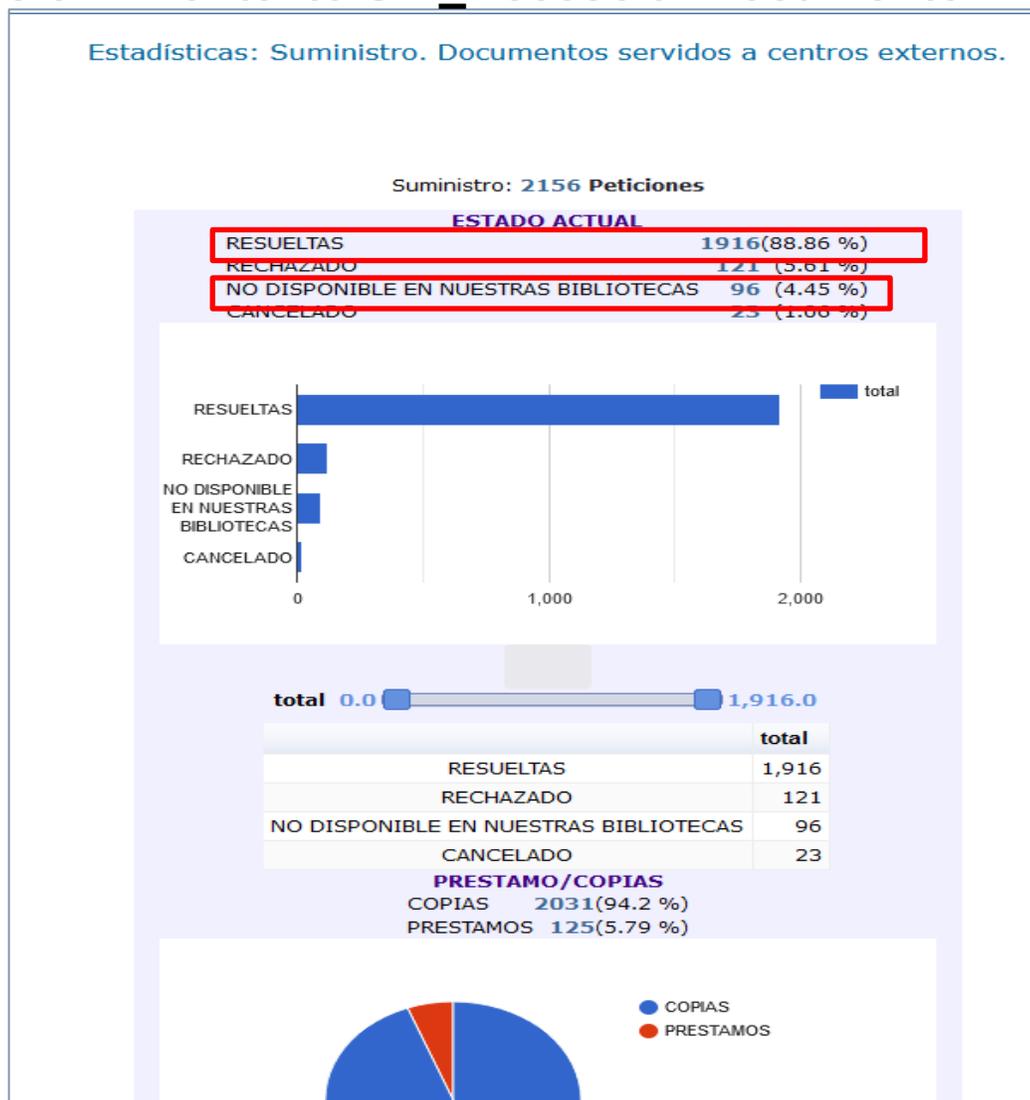
Cumplimiento niveles de servicio propuestos === satisfacción de los usuarios

Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento





Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento





Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Inicio' (Home) ribbon selected. The ribbon includes groups for 'Portapapeles' (Clipboard), 'Fuente' (Font), 'Alineación' (Alignment), 'Número' (Number), and 'Estilos' (Styles). The active cell is H6. The data table below has two columns: 'AF' and 'AG'. The 'AF' column contains alphanumeric codes, and the 'AG' column contains numerical values.

	AF	AG
1		
2	es.NUM sod_c sod_peticiones.COBRADO	
3	300002 #####	24
4	300066 #####	8
5	300062 #####	8
6	300062 #####	8
7	0000-	0
8	0000-	0
9	0000-	0
10	0000-	0
11	300059 #####	8
12	0000-	0
13	300046 #####	8
14	0000-	0
15	0000-	0
16	0000-	0
17	0000-	0
18	0000-	0
19	0000-	0
20	0000-	0
21	0000-	0
22	0000-	0
23	0000-	0
24	0000-	0
25	300059 #####	13

Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento

UNIVERSIDAD DE ALMERIA-BIBLIOTECA

UNIVERSIDAD DE ALMERIA-BIBLIOTECA
ÁREA DE SERVICIOS
Cto. de Sacramento s/n
04120 Almería (Almería)
E: 950 01 53 10 fax: 950 01 53 19
Mail: doc@ual.es

DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTO 12401025

Autores: JA Williams, DE Woolvine

Título: Interlibrary loan in the United States: an analysis of academic libraries in a digital age

Publicación: Interlibrary Loan, Document Delivery , 2011, (j): 165-183

Su referencia:

Se encuentra disponible en el servidor GTBIB. Acceda a él para descargarlo en la URL:

https://ual.gtlib.net/sod/usuario_descargar_documento.php?doc=I0dUTVRJME1ERX0NaIvzTENSvFVeE5SeXdzVUvVVVVNVtkpUMDRzTEdSdzVnRaVzUwYJNNPQ==


[Valore la gestión de esta solicitud](#)



Dato clave
No incompatible con las encuestas

Biblioteca Nicolás Salmerón, Universidad de Almería. Área de Servicios.

C. de S. Urbano s/n

04120 Almería (Spain)

Tel: 34 950 01 53 10 fax: 34 950 21 40 52

Mail: doc@ual.es

NIF: Q5450008G

Aviso legal: Los documentos se facilitan exclusivamente con fines de investigación personal de carácter cultural o científico. El usuario responderá del uso de los mismos de acuerdo con la Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.



Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento

Valoración

Estimado usuario, necesitamos conocer su opinión

Valora de 1 a 5 nuestro servicio
Deslice sin pulsar para seleccionar y pulse para votar.

Gracias por su colaboración

★ ★ ★ ★ ★

Cerrar

Concepto de Evaluación / Contexto SPI_Acceso al Documento

Cálculos estadísticos de tabla votos
inicio

sod_votos.VALORACION	sod_votos.CARGO	Regs	%
1 5		2103	94.82%
2 4		56	2.52%
3 1		36	1.62%
4 3		17	0.77%
5 2		6	0.27%
TOTAL		2218	100.00%

Opciones

limitar por fecha: - en campo Fecha Incluir ceros

Sumar:

Ordenar:

Orden:

mostrar:

Agrupar por:

Año
 Meses
 Semanas
 Días (en caso de fechas)
 Hora (en caso de fechas)

recalcular



- Conocer el grado/nivel de satisfacción que el usuario tiene del servicio y si se cumplen sus expectativas
- Valoración subjetiva
- Nos va a servir de base para implementar cambios y mejoras

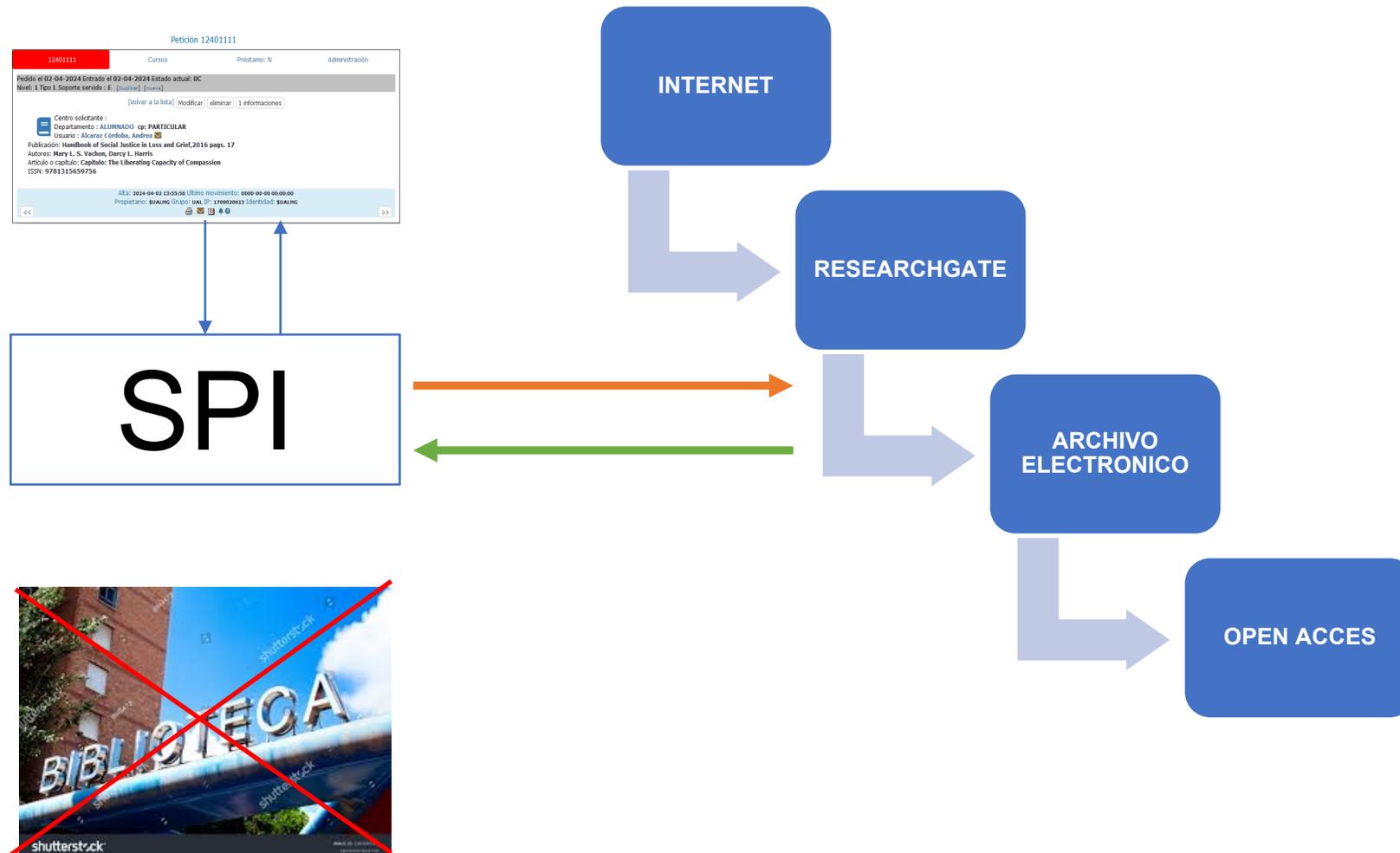


1ª ÁREA DE MEJORA: Solicitudes SPI suministradas de “fondos en ACCESO DIRECTO”



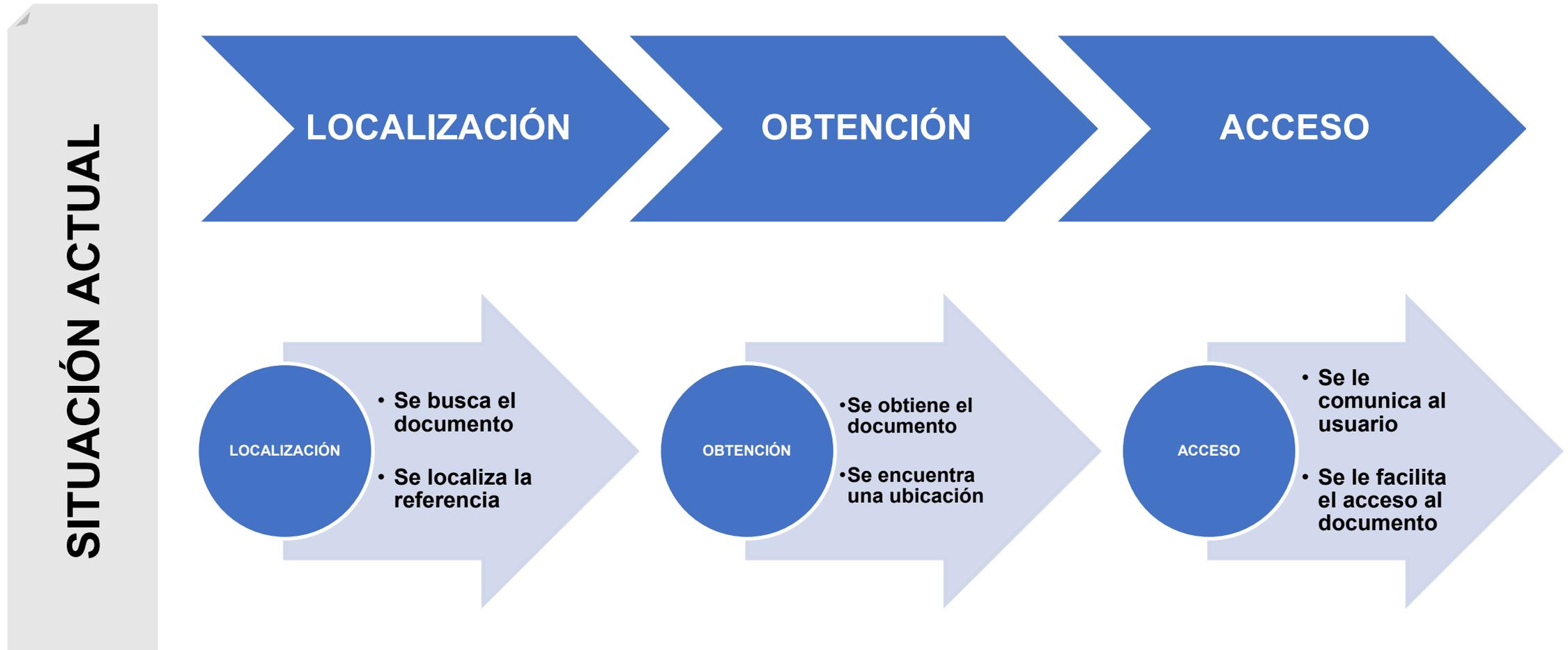
1ª ÁREA DE MEJORA: Solicitudes SPI suministradas de “fondos en ACCESO DIRECTO”

SITUACIÓN ACTUAL





1ª ÁREA DE MEJORA: Solicitudes SPI suministradas de “fondos en ACCESO DIRECTO”





1ª ÁREA DE MEJORA: Solicitudes SPI suministradas de “fondos en ACCESO DIRECTO”

SITUACIÓN ACTUAL

RECHAZAR

PROVEEDOR “FICTICIO”

LA RECOGIDA Y CODIFICACIÓN DE ESTE DATO NO ESTÁ NORMALIZADO

!

\$

#

SIN CODIGO

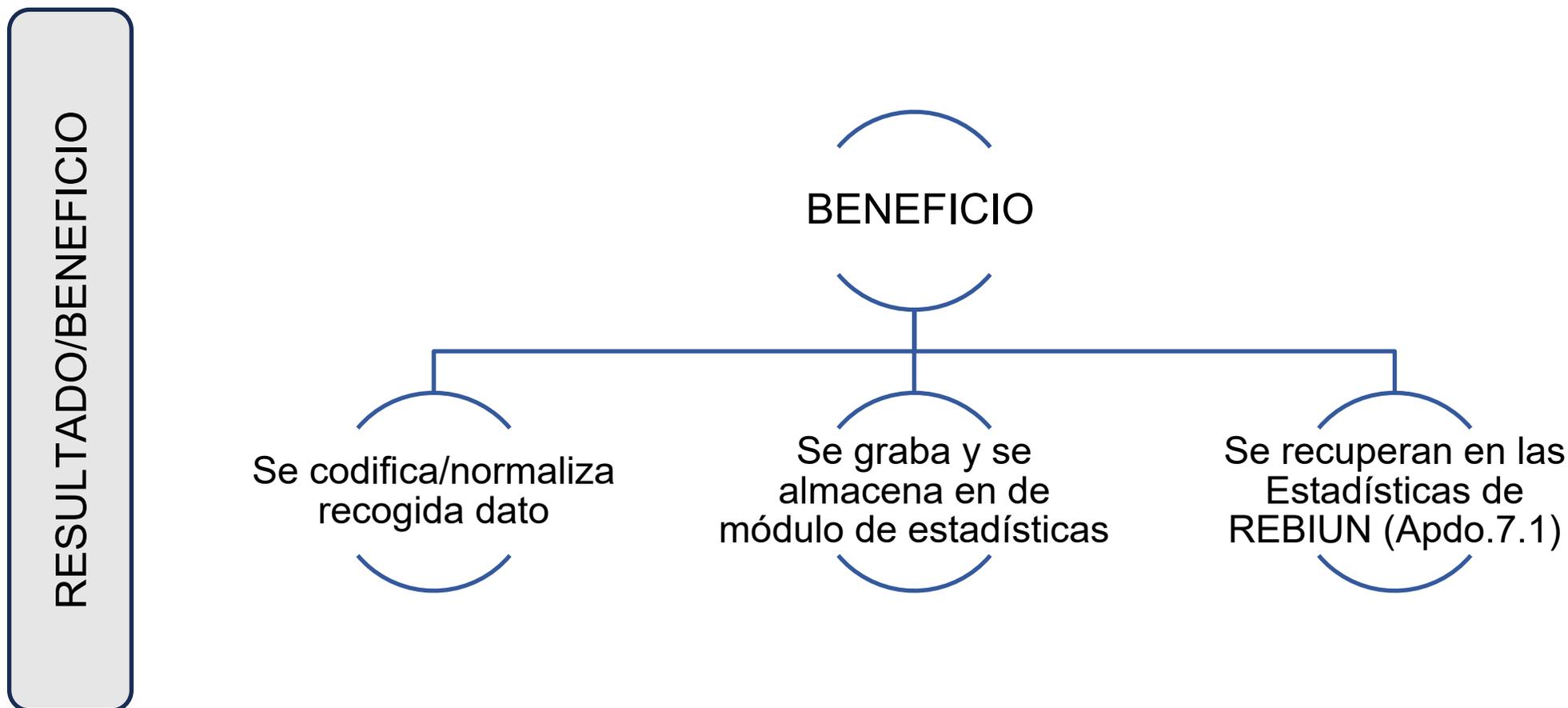
1ª ÁREA DE MEJORA: Solicitudes SPI suministradas de “fondos en ACCESO DIRECTO”



7.1.1.6. Biblioteca como centro solicitante. Solicitudes [positivas] de copias **obtenidas de fuentes distintas a bibliotecas y centros de documentación.**

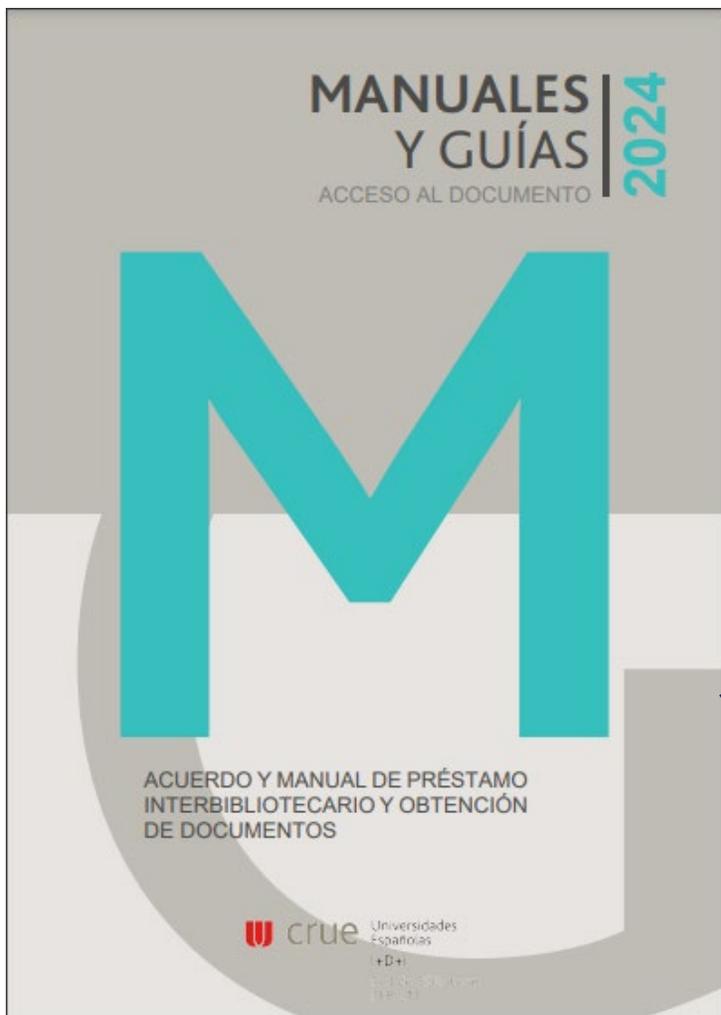
Número de solicitudes de copias (satisfechas positivamente) **obtenidas sin intermediación** de otras bibliotecas o centros de documentación, de fuentes tales como la web, repositorios de otras instituciones, bancos de documentos digitalizados, copias o versiones solicitadas al propio autor, etc. Se contabilizan indistintamente las obtenciones de documentos o copias propiamente dichos (p.ej. un pdf) como el suministro de la correspondiente URL o enlace conducente al documento o copia. No se contabilizan las solicitudes positivas obtenidas de la colección de la propia biblioteca.

1ª ÁREA DE MEJORA: Solicitudes SPI suministradas de “fondos en ACCESO DIRECTO”





2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas



“Se contabilizarán las solicitudes no satisfechas y los motivos que resulten de interés para evaluar el servicio a nivel de red de bibliotecas (Apartado)”

“La biblioteca suministradora deberá informar con claridad a la peticionaria sobre la causa por la que no puede servir un documento”

Respuesta negativa == factor de retraso solicitud == efecto crítico calidad servicio



Clasificar Motivos de respuestas negativas == Indicador cualitativo



2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas

SITUACIÓN DE PARTIDA

Cursada a \$UALMG

Petición 12401113

12401113 Cursos Préstamo: N Administración

Respuesta negativa petición 12401113

García Santa Cecilia, Alvaro Artículo o capítulo.: Cómo se diseña un curso de lengua extranjera,2000. : arco libros

Medio de recepción/envío de la respuesta negativa

Cerrar definitivamente la petición

Informar al solicitante usando

--- Seleccione una respuesta IFLA ---

Comentario a adjuntar:

-- seleccione el motivo de algún grupo de opciones --



2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas

--- Seleccione una respuesta IFLA ---

- A. Todavía no disponible. En proceso, se ha recibido el ejemplar pero no está listo para ser prestado
- A. Todavía no disponible. El ejemplar está pedido pero no se ha recibido todavía
- A. Todavía no disponible. Título en nuestros fondos, pero la parte/capítulo solicitada no se ha recibido todavía
- B. En nuestros fondos pero temporalmente no disponible para préstamo. El ejemplar solicitado está prestado a un usuario
- B. En nuestros fondos pero temporalmente no disponible para préstamo. El ejemplar está en encuadernación
- B. En nuestros fondos pero temporalmente no disponible para préstamo. El ejemplar está reservado y no está disponible para préstamo
- C. En nuestros fondos pero no disponible para préstamo. Ejemplar perdido
- C. En nuestros fondos pero no disponible para préstamo. El ejemplar no está en circulación (tenemos el ejemplar pero no está disponible para préstamo)
- C. En nuestros fondos pero no disponible para préstamo. Ejemplar no localizado, pero puede estar disponible en el futuro.
- C. En nuestros fondos pero no disponible para préstamo. El ejemplar no puede ser prestado por estar en mal estado
- C. En nuestros fondos pero no disponible para préstamo. El copyright no permite la copia de este documento
- D. No está en nuestros fondos. El título o ejemplar no está en nuestros fondos
- D. No está en nuestros fondos. La parte solicitada no está en nuestros fondos
- D. No está en nuestros fondos. Ejemplar no disponible, se indica nombre de posible proveedor
- E. Condiciones de suministro. Económicas. El coste del préstamo es mayor que el indicado en la petición. Si se acepta el coste, por favor responda.
- E. Condiciones de suministro. Económicas. Se requiere el pago por anticipado
- E. Condiciones de suministro. Tiempo. En proceso para suministro
- E. Condiciones de suministro. Tiempo. No es posible en el plazo de entrega solicitado
- E. Condiciones de suministro. Entrega. La petición no incluye compromiso de cumplimiento de copyright
- E. Condiciones de suministro. Entrega. Imposible enviarlo por el medio de envío solicitado
- E. Condiciones de suministro. Entrega. Se requiere firma del solicitante
- E. Condiciones de suministro. Uso. El documento solicitado solo se puede consultar dentro de la biblioteca
- E. Condiciones de suministro. Uso. El documento suministrado solo puede ser consultado bajo la supervisión de un bibliotecario o en el departamento de colecciones especial:
- E. Condiciones de suministro. Uso. El documento suministrado no permite copia o reproducción
- F. No localizado. Imposible encontrar el documento con la información aportada. Por favor, revise la referencia
- F. No localizado. No se ha localizado la referencia
- G. Otros. Otros
- G. Otros. Biblioteca cerrada

-- seleccione el motivo de algún grupo de opciones --

-- opciones GTBIB --

- No tenemos la revista.
- No tenemos el año/volumen o número.
- Está en el encuadernador.
- Datos incorrectos.

-- opciones personalizadas --

- Material excluido de préstamo.
- Documento en préstamo actualmente.

-- opciones personalizadas --

- Material excluido de préstamo.
- Documento en préstamo actualmente.

[A] Respuestas negativas IFLA

- Excesivo y Obsoleto
- Sobran motivos (28 en total)
- Faltas tipologías (Libro-céntrico)

[C] Sin Respuesta Codificada

- Texto libre en campo comentarios

[B] Respuestas negativas GTBib

- Cada biblioteca ha elaborado su propio listado de motivos
- Inútil para comunicación: INCOMPATIBLE



2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas

12300025 Cursos N:3 S:1 Préstamo: N Administración

[Volver a la lista](#)

1. Cursada a Universidad de [redacted] via S en fecha 10-01-2023 (ip: 1673336708)
servida N via E en fecha 11-01-2023
Comentario

[B] Respuestas negativas GTBIB

[11-01-2023 18:36] [redacted] => No tenemos el año/volumen o número.
Referencia 14300070 [Modificar](#)

Conforme

2. Cursada a Universidad [redacted] 1-01-2023 (ip: 1673422099)
servida N via E en fecha 11-01-2023
Comentario

[C] Respuesta libre en Comentarios

[11-01-2023 12:25] [redacted] => Sólo tenemos acceso entre 1966-2019 (Vol. 1, No. 1 - Vol. 53, No. 4)
[Modificar](#)

No se puede Codificar

Conforme

2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas**PROPUESTA**

**HACER UNA CLASIFICACIÓN DE MOTIVOS
DE RESPUESTAS NEGATIVAS REBIUN**

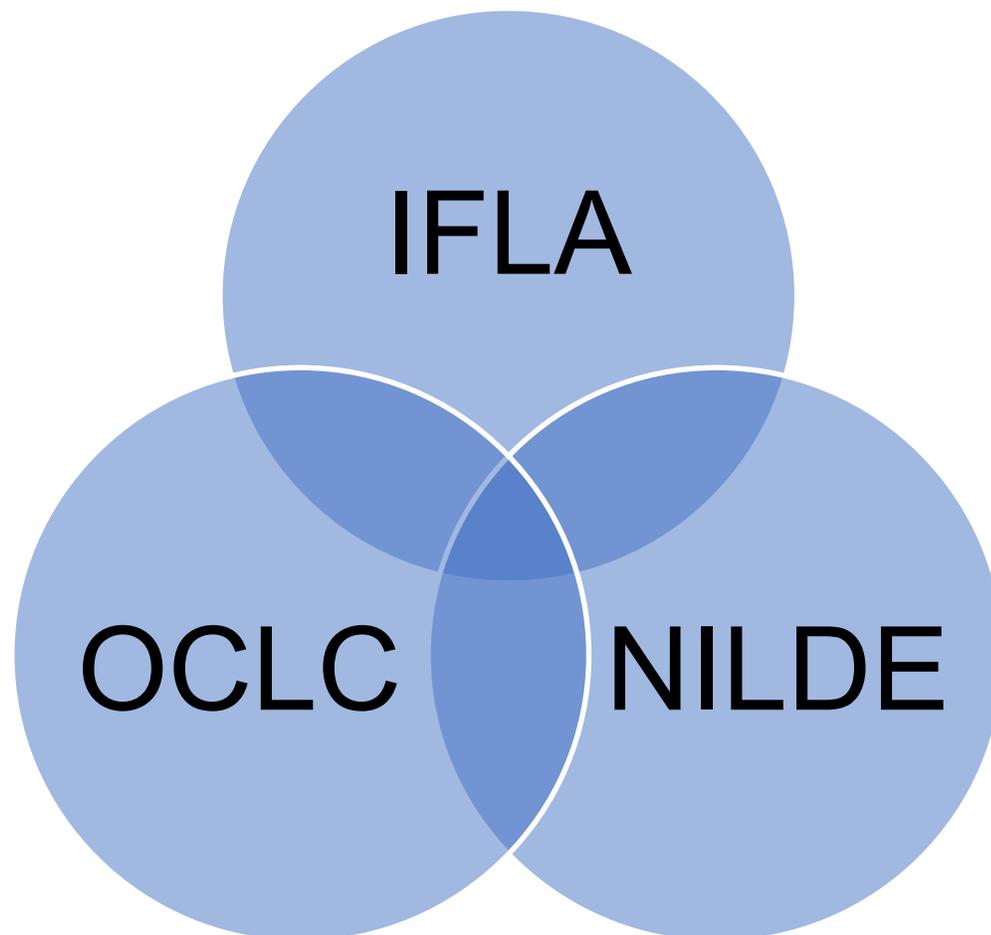
(Comunicación entre centros)

KRONOSDOC SOLUCIÓN TÉCNICA:

- Codificación
- Grabación curso
- Recuperación Módulo Estadísticas

2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas

PROPUESTA





2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas

PROPUESTA

Cursada a \$UALMG

Petición 12401113

12401113 Cursos Préstamo: N Administración

Respuesta negativa petición 12401113

García Santa Cecilia, Alvaro Artículo o capítulo: . Cómo se diseña un curso de lengua extranjera,2000. : arco libros

Medio de recepción/envío de la respuesta negativa

Cerrar definitivamente la petición

Informar al solicitante usando

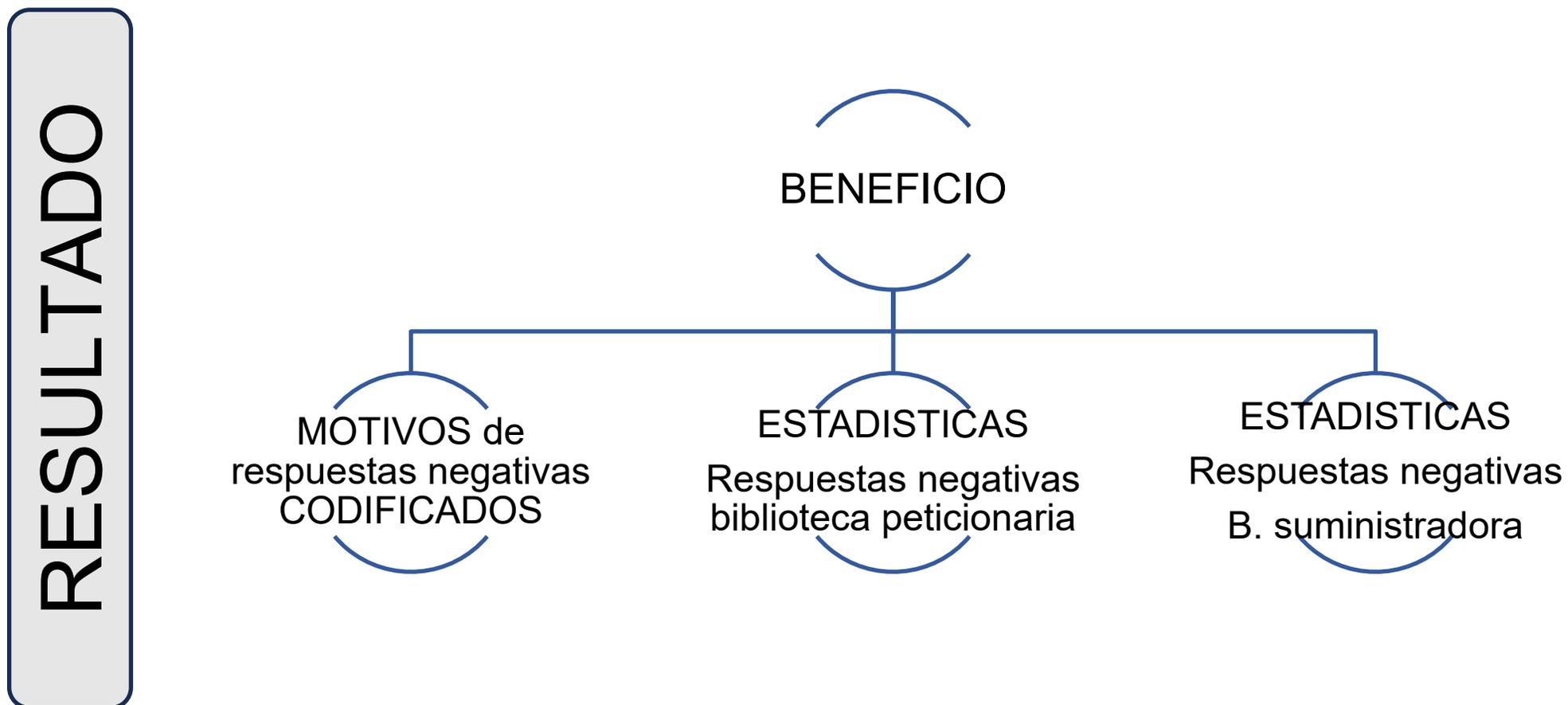
--- Seleccione una respuesta negativa REBIUN ---

- Seleccione una respuesta negativa REBIUN ---
- No tenemos este libro/revista
- Excluido de préstamo
- No disponible - En préstamo
- No disponible - En proceso
- No tenemos este volumen/número
- Periodo de embargo
- No permitido por licencia
- Referencia incorrecta
- Extraviado
- Otros

Clasificación de los motivos de respuestas negativas

Motivos de interés para evaluar el servicio

2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas



2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas

RESULTADO

12400867 Cursos N:1 S:1 Préstamo: N Administración

[Volver a la lista](#)

1. Cursada a **Universidad Francisco de Vitoria. Biblioteca** ✉ via **S** en fecha **11-03-2024** (ip: 1709020613)
servida N via E en fecha **11-03-2024** 🚫 No tenemos este libro/revista ←

Comentario

[11-03-2024 11:08] \$UFVG =>Hola compañeros, no tenemos este libro. Quizás os habéis equivocado con la Biblioteca Francisco de Vitoria de la Universidad de Salamanca, que sí que lo tienen. Un saludo.

Referencia 12013320 [Modificar](#) ↑

Conforme ▾

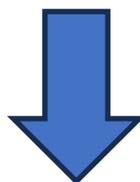
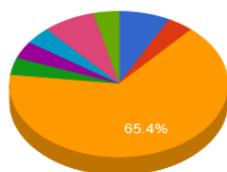


2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas

RESULTADO

Estadísticas respuestas REBIUN (respuestas suministradas).

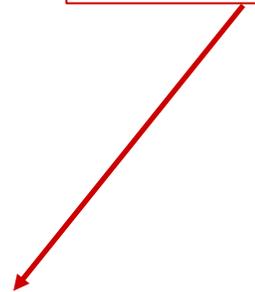
Limitando a fechas en campo GT_ALTA : desde 01-01-2024 hasta 14-03-2024



Buscar en la tabla:

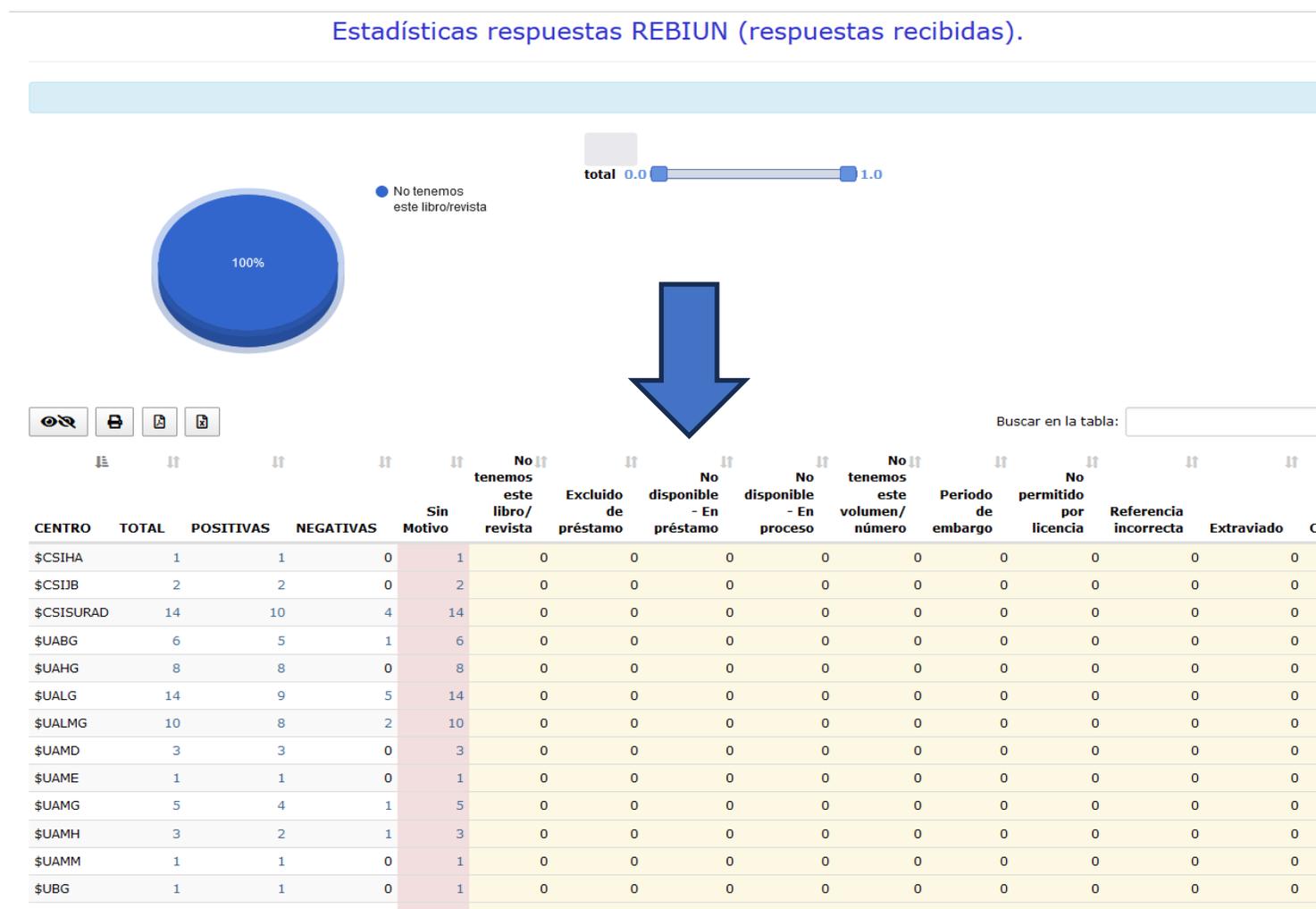
CENTRO	TOTAL	POSITIVAS	NEGATIVAS	Sin Motivo	No tenemos este libro/revista	Excluido de préstamo	No disponible - En préstamo	No disponible - En proceso	No tenemos este volumen/número	Periodo de embargo	No permitido por licencia	Referencia incorrecta	Extraviado	Ot
\$CSICE	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$CSICQ	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$CSIIB	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$CSINIA	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$CSISURAD	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$UAHG	22	22	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$UALG	19	18	1	18	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
\$UAME	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$UAMH	4	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$UAO	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
\$UBUG	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Comportamiento de los datos



2ª ÁREA DE MEJORA: Clasificación de motivos de las respuestas negativas

RESULTADO



Comportamiento de los datos



3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores

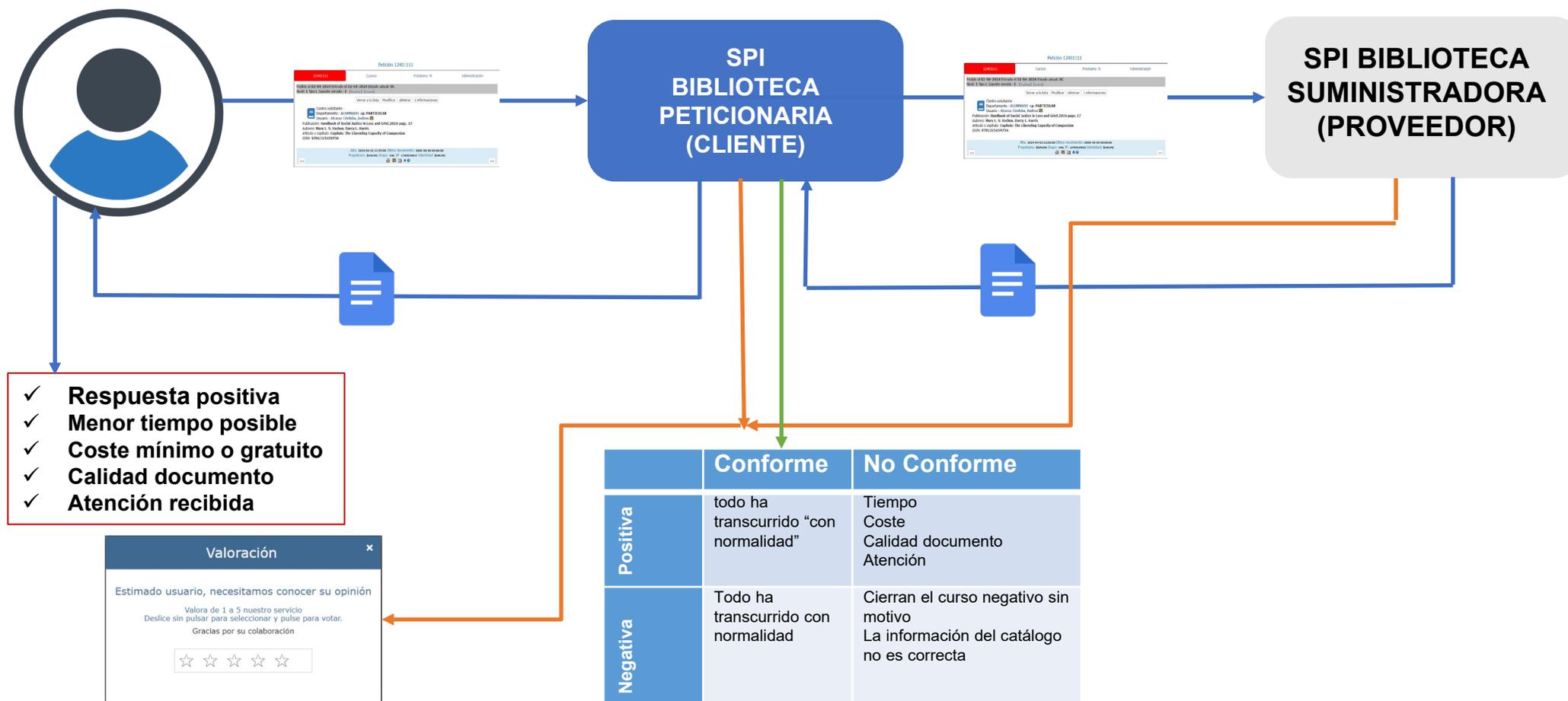
CLIENTE: Biblioteca Peticionaria

PROVEEDOR: Biblioteca Suministradora

Motivación	Referencia
Verificar si la biblioteca suministradora cumple o no con los requisitos establecidos en el Acuerdo Rebiun	
Porque la conformidad del servicio es un requisito de la Norma ISO 9001 que tenemos que cumplir las bibliotecas que estamos certificadas	<i>(requisito 9.1.3 de la ISO Análisis y evaluación...."evaluar la conformidad del servicio")</i>
Disponer de información para evaluar a la biblioteca suministradora	<i>(requisito 8.4 de la Norma ISO 9001...."evaluación de proveedores externos.....para proporcionar servicios de acuerdo a las necesidades")</i>
Conocer como nos evalúan otras bibliotecas (evaluación de usuarios externos)	

Ambos procesos == Beneficia a todos los SPI

3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores



3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores

Requisito afectado	Causa Controlable		
Tiempo		Conforme	No Conforme
Coste	Positiva	todo ha transcurrido “con normalidad” (Según lo acordado. Acuerdo PI y Acceso al Documento)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempo ➤ Coste ➤ Calidad documento ➤ Atención
Documento			
<i>Operativa/Prestación</i>	Negativa	Todo ha transcurrido con normalidad (Según lo acordado. Acuerdo PI y Acceso al Documento)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cierran el curso negativo sin motivo ➤ La información del catálogo no es correcta ➤ Tiempo excesivo
Requisito afectado			
<i>GENERAL</i>			



3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores

PROPUESTA



Kronosdoc

Proyectos documentales

INICIO

APLICACIONES ▼

DIRECTORIOS

FOROS

CONTACTO

Recogida de datos sistemática == Visualización estadísticas

Conforme ▼

No conforme ▼

registrado N

-- seleccione el motivo -- ▲

registra razón



3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores

Petición 12401082

PROPUESTA

Identificar motivos

Categorías

✓ Estadísticas comparables y homogéneas

- seleccione el motivo --
- Error catálogo - licencia
- Error catálogo - prestable/no prestable
- Error catálogo - embargo
- Error catálogo - cobertura papel
- Error catálogo - cobertura electrónica
- Documento mal escaneado
- Tiempo excesivo
- Coste
- Negativa sin motivo

Catálogo: Causa externa y no controlable por el servicio de préstamo interbibliotecario

Efecto crítico sobre la calidad del servicio

Servicio PI: Causa interna y revisable por el servicio de préstamo interbibliotecario



Acceso al documento

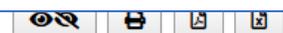
OBJETIVO 4.

Evaluación del Servicio de Préstamo Interbibliotecario y Acceso al Documento

RAZON DISCONFORMIDAD	TOTAL
1.1 Error catálogo - cobertura papel	2
1.2 Error catálogo - cobertura electrónico	13
1.3 Error catálogo - prestable/no prestable	3
1.4 Error catálogo - embargo	4
1.5 Error catálogo - licencia	5
	27

RAZON DISCONFORMIDAD	TOTAL
Catálogo	27
Servicio PI	34
	61

RAZON DISCONFORMIDAD	TOTAL
2.1 Documento mal escaneado	33
3.1 Tiempo excesivo	1
	34



Buscar en la tabla:

CENTRO	Total cursos	% conforme	Núm no conforme	CATALOGO	SERVICIO_PI
\$U	66	98.48 %	1	0	1
\$U	50	98.00 %	1	1	0
\$U	45	97.78 %	1	0	1
\$U	41	97.56 %	1	0	1
\$U	62	96.77 %	2	0	2
\$U	31	96.77 %	1	0	1
\$U	24	95.83 %	1	0	0
\$CSTURAD	24	95.83 %	1	1	0



3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores

CENTRO	Total cursos	% conforme	Núm no conforme	CATALOGO	SERVICIO_PI
\$U	66	98.48 %	1	0	1
\$U	50	98.00 %	1	1	0
\$U	45	97.78 %	1	0	1
\$U	41	97.56 %	1	0	1
\$U	62	96.77 %	2	0	2
\$U	31	96.77 %	1	0	1
\$U	24	95.83 %	1	0	0
\$C	24	95.83 %	1	1	0

Buscar en la tabla:

Petición	Entrada el	Solicitante	cursada el	Suminist.	Estado	CONFORMIDAD	RAZON_DISCONFORME
12303054	09-10-2023	A/IMSN/PARTICULAR	La imagen, la mirada...	09-10-2023	9	17-10-2023 🟡🟢	S N Documento mal escaneado
12303087	11-10-2023	170008/ILCJOL/500080C	Las relaciones entre....	11-10-2023	9	17-10-2023 🟡🟢	S N Documento mal escaneado
12400459	09-02-2024	170003/IARF/170003c	La interoperabilidad....	09-02-2024	9	12-02-2024 🟡🟢	S N Documento mal escaneado
12400604	21-02-2024	A/IPRE/PARTICULAR	Los cambios históri....	21-02-2024	9	22-02-2024 🟡🟢	S N Documento mal escaneado

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

ordenar por ver campos buscar

\$U	13	92.31 %	1	1	0
\$U	48	91.67 %	4	0	4
\$U	11	90.91 %	1	0	1
\$U	19	89.47 %	2	1	1
\$U	17	88.24 %	2	0	2
\$U	7	85.71 %	1	0	1
\$U	20	85.00 %	3	1	2
-NI	6	83.33 %	1	1	0
\$U	29	82.76 %	5	4	1
-NILDEUUS	5	80.00 %	1	1	0

3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores

	5	40.00 %	3	3	0
	1	0.00 %	1	1	0
	881		63	27	34

Mostrando registros del 1 al 33 de un total de 33 registros

Petición	Entrada el	Solicitante		cursada el	Suminist.	Estado		CONFORMIDAD	RAZON_DISCONFORMI
12303514	10-11-2023	A/IFPF/PARTICULAR	Salivary gland neopl....	13-11-2023		9	13-11-2023	N N	Error catálogo - licencia
12303515	10-11-2023	A/IFPF/PARTICULAR	Small biopsies in th....	13-11-2023		9	13-11-2023	N N	Error catálogo - licencia
12303516	10-11-2023	A/IFPF/PARTICULAR	Application of immun....	13-11-2023		9	13-11-2023	N N	Error catálogo - licencia

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros

3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores

Mejora finalizaría == cómo nos han valorado otras Bibliotecas == Ranking que ocupamos

estadísticas desde 01-01-2023 hasta 03-04-2024

En construcción/Seguimos
trabajando

Total: El número total de cursos realizados por ese centro

Disconformes: Es el número de cursos cuya respuesta ese centro ha valorado como negativos y su porcentaje sobre el total

Disconformes conmigo: Es el número de cursos realizados a mi por ese centro y valorado como negativos sobre el total de cursos que me ha hecho

Disconformes en general: El total de disconformidades que ha recibido ese centro sobre el total de cursos que ha recibido



Buscar en la tabla:

Centro	Total	Disconformes	Disconformes Catálogo	Disconformes Servicio PI	Disconforme conmigo	Disconformes en general
xxxxx	2071	0.58% (12)	58.33% (7)	41.67% (5)	0% (0 de 22)	0.08% (1 de 1179)
xxxxx	4960	0.12% (6)	16.67% (1)	50% (3)	0% (0 de 79)	0.21% (4 de 1943)
xxxxx	4835	0.62% (30)	13.33% (4)	13.33% (4)	0% (0 de 42)	0% (0 de 2151)
xxxxx	7029	0% (0)			0% (0 de 15)	0.1% (2 de 2032)
xxxxx	98	9.18% (9)	22.22% (2)	11.11% (1)	14.29% (1 de 7)	6.9% (4 de 58)
xxxxx	5650	0.11% (6)	66.67% (4)	16.67% (1)	0% (0 de 16)	0% (0 de 4495)
xxxxx	3710	0% (0)			0% (0 de 2)	0% (0 de 977)
xxxxx	4849	0.21% (10)	0% (0)	80% (8)	0% (0 de 9)	0% (0 de 114)
xxxxx	2149	1.12% (24)	12.5% (3)	75% (18)	0% (0 de 32)	0% (0 de 540)
	35351	0.27% (97)			0.45% (1 de 224)	0.09% (12 de 13713)

Mostrando registros del 1 al 9 de un total de 9 registros



3ª ÁREA DE MEJORA: Conformidad/Evaluación de proveedores

CONCLUSIONES

Disponemos **de información sobre el desempeño del servicio de manera objetiva:**

- basándonos en datos,
- y no en la percepción que tenemos del servicio

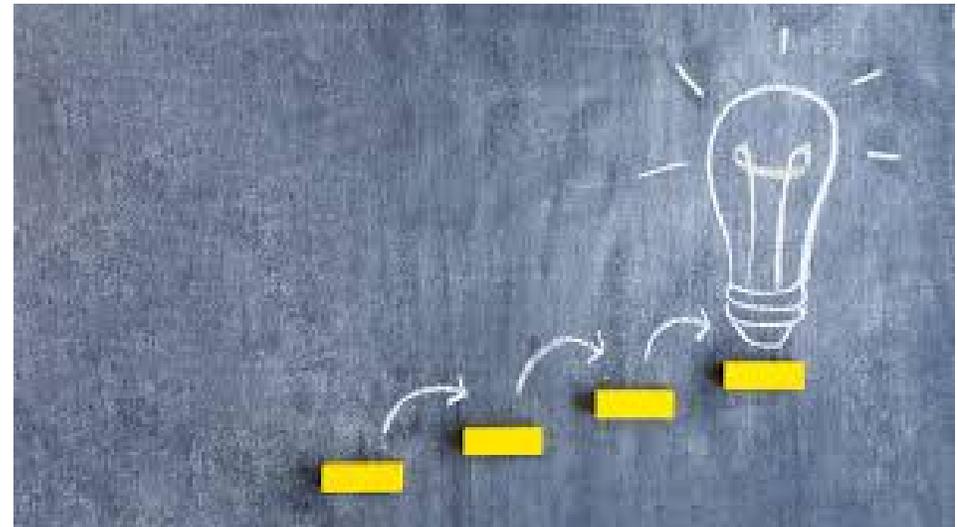
Se pueden detectar puntos críticos/Identificar áreas de mejora

Disponemos de información para evaluar proveedores

Aumenta la satisfacción de los usuarios (*Elegir el mejor proveedor es sinónimo de mejora del servicio*)



Si estamos trabajando en el principio de la Mejora Continua, la EVALUACIÓN es una herramienta imprescindible para identificar puntos críticos que permitan mejorar el servicio y por lo tanto la satisfacción de nuestros usuarios, que son nuestra razón de ser.



MUCHAS GRACIAS



Acceso al documento

Interpretación de la Subcausa

Subcausa	Significado
1.1. Catálogo: Cobertura papel	Error en el holding del catálogo de la biblioteca suministradora de las revistas en papel
1.2 Catálogo: Cobertura electrónica	Error en el holding del catálogo de la biblioteca suministradora de las revistas en formato electrónico
1.3 Catálogo: Prestable/no prestable	Error en la descripción del ejemplar de la biblioteca suministradora. Aparece como prestable pero no está disponible para el préstamo.
1.4 Catálogo: Embargo	En el catálogo de la biblioteca suministradora no se muestra el periodo de embargo de la revista.
1.5 Catálogo: Licencia	En el catálogo de la biblioteca suministradora no se muestra la licencia de la revista.



Acceso al documento

Herramienta descubrimiento

Catálogo
UNIVERSIDAD

Repositorio
Institucional

Catálogo OA

Fondo
PROPIO
Biblioteca A

Fondo
PROPIO
Biblioteca B

Fondo
PROPIO
Centro C

Fondo
PROPIO
Depósito