

The background of the entire page is a repeating pattern of small, stylized green books, viewed from a slightly elevated angle, creating a textured, grid-like effect.

CUMPLIMIENTO CARTA DE SERVICIOS 2017

UNED

BIBLIOTECA

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNED 2017.

Nuestra Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Biblioteca, aprobada en Consejo de Gobierno el 26 de febrero de 2009 y actualizada por última vez en septiembre de 2016, recoge una serie de compromisos de calidad con nuestros usuarios en la prestación del servicio, con indicadores asociados que permiten evaluar el cumplimiento anual de los mismos. Para el análisis de este cumplimiento se han empleado datos procedentes de fuentes fiables, en su mayoría automatizadas. Algunos de ellos son consultables a través del portal estadístico de REBIUN, otros se recogen en la Memoria Anual de la Biblioteca 2017, así como los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios realizada en ese mismo año.

De esta encuesta destacamos la valoración global de la Biblioteca, que sigue siendo muy alta, tanto entre aquellos que acceden a la Biblioteca de manera presencial y en línea, como aquellos otros que solo acceden a los servicios en línea.

Este análisis ha servido para constatar el cumplimiento, una vez más, de la gran mayoría de los compromisos adquiridos, y para detectar los motivos por los cuales no se ha logrado cumplir en su totalidad uno de ellos. Sin duda este ejercicio nos sirve de acicate para continuar mejorando nuestros servicios, en un proceso permanente de adaptación a las necesidades de nuestros usuarios.

COMPROMISOS

1. Realizar los trámites presenciales de préstamo, reservas y renovaciones de documentos, portátiles y otros materiales en un tiempo máximo de espera de 5 minutos

El número total de préstamos y renovaciones presenciales realizados durante 2017 asciende a **59.819**. Teniendo en cuenta el número de personas dedicadas a este servicio, cada una de las operaciones se ha realizado en un tiempo medio de **1,41 minutos**, por lo que el compromiso se ha cumplido.

2. Atender en el acto las consultas de información general y responder en un máximo de 3 días hábiles las consultas de información especializada

En las Bibliotecas de la Sede Central se recibieron **consultas de carácter general** a través de diferentes canales de comunicación (correo electrónico, presencial, teléfono, whatsapp); todas ellas son contestadas en el acto.

Correos	Recibidos	Enviados
Biblioteca Central	1.135	716
Campus Norte	50	55
Gutiérrez Mellado	156	171
Total	1.341	942

*Se han contestado la totalidad de los correos recibidos susceptibles de ser respondidos.

Llamadas Telefónicas	Entrantes	Salientes
Biblioteca Central	8.968	2.101

CONSULTAS DE CARACTER GENERAL					
Biblioteca Central	Hemeroteca	Referencia	Mediateca	Fondos especiales	Campus Norte
1.237	434*	471	88	757	1.000
Total 3987					

*Hemeroteca: 262 consultas corresponden a Hemeroteca Biblioteca Central y 172 a Hemeroteca Derecho

El 100% de las consultas de **información especializada** se resolvió en menos de los 3 días hábiles comprometidos. Se recibieron un total de **579** consultas: Biblioteca Central **204**, Campus Norte **369** y Gutiérrez Mellado **6**.

3. Responder en un máximo de 24 horas las quejas y sugerencias recibidas, a contar desde el siguiente día laborable a su recepción

A lo largo del año 2017 se ha recibido un número total de **274** reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (RSF) que se han respondido en los siguientes plazos.

Plazo de respuesta	2013	2014	2015	2016	2017
24 horas	69	80	56	50	54
2 /4 días	33	29	22	17	32
Más de 4 días	12	16	7	10	11
Sin respuesta	541	245	298	249	177
Total	655	370	383	326	274

Hay que señalar que no se han respondido **177** RSF, bien por ser anónimas o bien por ser felicitaciones que no requerían contestación. Teniendo en cuenta esta circunstancia, un **55,6%** se habrían contestado en un máximo de **24h.**; hay que trabajar todavía en la consecución de este compromiso.

4. Cursar en línea las renovaciones y solicitudes de reservas, de préstamo interbibliotecario y de préstamo intercampus, en un máximo de 24 horas, a contar desde el siguiente día laborable a su recepción

Las reservas se reciben a través del correo electrónico y son atendidas diariamente en las Bibliotecas de la Sede Central, **por lo que se cursan en el plazo de 24 horas.**

Las solicitudes de **préstamo interbibliotecario** se cursan automáticamente mediante el sistema de gestión SOD-GTBIB. Este sistema avisa automáticamente al solicitante en el momento en que se recibe el documento, por lo que el plazo se cumple.

Las peticiones de **préstamo intercampus** se tramitan en el mismo momento en que se reciben por correo electrónico. Una vez localizados los documentos, se envían diariamente por correo interno, por lo que el plazo de 24horas se cumple.

Cursar en línea	Número	Plazo
Renovaciones	22.583	Inmediata*
Reservas	2.809 (1.334 anuladas)	Respuesta diaria. Plazo cumplido
Préstamo interbibliotecario	Como centro solicitante se han tramitado 1.310 solicitudes y se han resuelto 1.125 . Como centro proveedor se han tramitado 4.742 solicitudes y se han resuelto 4.037 .	Las peticiones se gestionan mediante la aplicación SOD_GTBIB automáticamente. El plazo se cumple en todos los casos.
Préstamo Intercampus	1282* *	Tramitación diaria

* Si se cumplen todos los requisitos para realizar la renovación

**Intercampus: suma de las bibliotecas: Central 682, CN 67, IUGM 27 y Mediateca 506

5. Actualizar diariamente la información ofrecida a la comunidad universitaria a través de los diferentes medios sociales y/o la web de la Biblioteca

La información que se genera en el servicio de la Biblioteca de interés para nuestros usuarios se ha actualizado diariamente y se ha difundido a través de los distintos canales de comunicación con los que cuenta.

El **sitio web** de la Biblioteca UNED se actualiza a demanda de los diferentes servicios y bibliotecas. En este sentido, se realizaron **42** actualizaciones en 2017.

Cualquier novedad es también comunicada diariamente a través de las redes sociales Facebook y Twitter, publicándose en 2017 **6862** publicaciones. Estos datos demuestran el cumplimiento del objetivo.

La comunicación con nuestros usuarios se completa mediante el envío periódico de **boletines electrónicos** a los estudiantes e investigadores con las novedades que se introducen en los productos y servicios o el anuncio de las actividades culturales. El envío se realiza a través de las listas de distribución segmentadas por perfiles de las que somos propietarios.

6. Adquirir la bibliografía básica de los grados que se imparten en nuestra universidad, así como todos los títulos de bibliografía recomendada en formato electrónico publicados por la UNED

Durante el año 2017 se ha mantenido el porcentaje en lo que se refiere a la adquisición de la bibliografía básica. Se ha realizado una compra selectiva de la bibliografía básica, incrementando el número de ejemplares de aquellos títulos más demandados.

En cuanto a la bibliografía complementaria, ha descendido levemente el nivel de cobertura debido al incremento de los títulos en alguna de las asignaturas y a que no se ha considerado prioritaria su adquisición.

Se ha adquirido un total de **1.019 ejemplares**, de los cuales **325** son en formato electrónico (**254** de bibliografía básica y **71** de bibliografía complementaria).

Curso 2017-2018	
Grados	Porcentaje
Bibliografía Básica	100%
Bibliografía Complementaria	91%

7. Informar en un máximo de 24 horas al usuario de la disponibilidad del material bibliográfico reservado

Se ha mejorado el porcentaje respecto al año anterior, situándolo, como corresponde, por debajo de las 24 horas: 20,64h. en 2017.

8. Ofrecer a la comunidad universitaria una colección electrónica de acceso en línea ajustada a sus necesidades de aprendizaje, docencia e investigación

En 2017 la plataforma *E-buned* ha funcionado a pleno rendimiento, como se puede observar en este informe. http://e-spacio.uned.es/intranet/sites/default/files/e-buned_2017.pdf

En 2017 se han realizado **2.680** préstamos, **1.318** de los cuales corresponden a títulos de bibliografía recomendada.

Por otro lado, la Biblioteca mantiene, en la medida que sus recursos lo permiten, una colección electrónica formada por:

- **30.628** publicaciones periódicas electrónicas suscritas.
- **109.720** títulos de libros electrónicos, de los cuales **254** son bibliografía básica y **71** bibliografía complementaria, disponibles en las distintas plataformas que ofrece la Biblioteca.
- **26.081** objetos digitales en el Repositorio *e-Spacio* de la Uned.
- **54** bases de datos suscritas.

El número de **búsquedas** y **descargas** realizadas ha sido **613.398** y **1.988.369** respectivamente.

9. Mediante préstamo interbibliotecario, obtener el 80% de documentos no disponibles en la Biblioteca. Suministrar el 80% de nuestros documentos a otras externas en un máximo de 5 días laborables

El compromiso se ha cumplido en mayor medida que en 2016 (**85,14%**), ya que se ha obtenido el **85,87%** de documentos solicitados a otras bibliotecas durante el 2017.

En cuanto al compromiso de suministrar los documentos, se ha cumplido en mayor medida que en 2016, ya que el **99,35%** de los documentos solicitados se han suministrado en menos de 6 días durante 2017 (en 2016 se suministraron un 98,61% en menos de 6 días).

También se ha conseguido acortar el tiempo de respuesta, ya que la media en las respuestas positivas ha descendido a **0,44 días**. Igualmente, en las negativas ha descendido el tiempo de respuesta a **0,66**

días. (Los datos de 2016 arrojan 0,66 días en las positivas y 0,7 días de espera en las respuestas negativas).

De los documentos solicitados por otras bibliotecas, se ha resuelto un **85,13%** de las peticiones positivamente durante 2017. (En 2016 el valor fue de 83,47%).

10. Programar formación en Competencias en Información en los distintos niveles académicos y estudiar futuros desarrollos

Como cada año, el personal bibliotecario ofrece una amplia programación de cursos de formación en competencias informacionales en todos los niveles de enseñanzas regladas – grado, posgrado y doctorado- y no regladas, a través de cursos de la Fundación UNED, los cursos masivos en abierto (MOOCs) o los cursos de verano de nuestra universidad, gran parte de ellos con reconocimiento de créditos ECTS.

En el año 2017 se han impartido **75 cursos** y el número de asistentes ha sido de **30.922**, atendiendo todas las solicitudes recibidas y cumpliendo, por tanto, nuestro compromiso. Cabe destacar que la Biblioteca de la UNED se sitúa a la cabeza de todas las bibliotecas REBIUN en lo que su apoyo al aprendizaje se refiere.

11. Incorporar en el repositorio institucional e-Espacio UNED el 100% de los materiales suministrados por el PDI con este fin

Este compromiso se alcanza cada año, ya que todas las solicitudes son atendidas de manera inmediata. Durante el año **2017** se han creado **1.649 documentos** en el repositorio institucional.

12. Reciclar el 100% de los consumibles utilizados en la Biblioteca en su actividad administrativa (papel y tóner), así como utilizar papel ya reciclado

La Biblioteca UNED, consciente de su responsabilidad, viene desarrollando desde el año 2008 una serie de acciones dirigidas a minimizar el impacto causado por su actividad y a sensibilizar y concienciar a la comunidad universitaria sobre la problemática medioambiental que aqueja a nuestro planeta.

Se controla el consumo de papel, utilizando papel reciclado por defecto en todas nuestras tareas rutinarias, excepto en aquellos casos especiales en que no es posible. Fruto de esta política, se está consiguiendo el objetivo marcado de ir reduciendo anualmente el consumo de papel. Por su parte, el consumo de tóner aumenta en la Biblioteca Central.

Consumo papel* Biblioteca Central	Papel reciclado	Papel blanco	Tóner impresoras
2014	97	5,4	sin datos
2015	80	1	20
2016	50	1	20

CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNED 2017

2017	45	3	32
------	----	---	----

*cajas de 2.500 hojas c/u

Consumo papel* Biblioteca C. Norte	Papel reciclado	Papel blanco	Tóner impresoras
2014	10	0,4	14
2015	10	0	6
2016	10	0	4
2017	5	2	4

*cajas de 2.500 hojas

Campañas de recogida

Asimismo, el **Grupo de Biblioteca Sostenible** envía a la Biblioteca un consejo “verde” mensual y anima mediante diversas campañas a que el personal y los usuarios de la Biblioteca participen en acciones solidarias de recogida de tapones y material de escritura.

2017	Biblioteca Central	Biblioteca Campus Norte	Biblioteca IUGM
Tapones (kg)	166,24	175,95	17,570 kg
Material escritura (kg)	Datos Rectorado	7,292	-----

Campaña Libros solidarios

Libros solidarios es una campaña que anualmente convoca la Biblioteca a través de su Comisión de Actividades Culturales y en la que participa toda la comunidad universitaria con la donación de libros. En el año 2017 se recogieron **1.400 libros** que fueron donados a la [ONG AIDA BOOKS & MORE \(AB&M\)](#). Todas estas campañas son difundidas a través de los blogs y redes sociales de la Biblioteca.

13. Evaluar anualmente el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y hacer público su resultado

La Biblioteca anualmente realiza el estudio y la evaluación de los datos que genera cada uno de sus servicios lo que permiten conocer el cumplimiento de los compromisos de calidad. El resultado de este estudio se hace público a través de diferentes canales de comunicación (página Web, blog, redes sociales, etc.), mostrando la transparencia de sus actuaciones.

Mayo 2018