



CUMPLIMIENTO CARTA  
DE SERVICIOS 2018

UNED

BIBLIOTECA

## CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNED 2018.

### 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 2018, 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 2018 asciende a **59.043**. Teniendo en cuenta el número de personas dedicadas a este servicio, cada una de las operaciones se ha realizado en un tiempo medio de **1,42 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	1.062	726
Campus Norte	52	70
Gutiérrez Mellado	163	186
Total	1.277	982

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

## CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNED (Mayo 2018)

Llamadas Telefónicas	Entrantes	Salientes
Biblioteca Central	4.610	793

El 100% de las consultas de **información especializada** se resolvió en menos de los 3 días hábiles comprometidos. Se recibieron un total de **443** consultas: Biblioteca Central **175**, Campus Norte **262** 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 2018 se ha recibido un número total de **224** reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (RSF) que se han respondido en los siguientes plazos.

Plazo de respuesta	2014	2015	2016	2017	2018
24 horas	80	56	50	54	34
2 /4 días	29	22	17	32	12
Más de 4 días	16	7	10	11	6
Sin respuesta	245	298	249	177	172
Total	370	383	326	274	224

Hay que señalar que no se han respondido **172** RSF, bien por ser anónimas o bien por ser felicitaciones que no requerían contestación. Teniendo en cuenta esta circunstancia, un **65,3%** se han contestado en el máximo de **24h.**, mejorando el cumplimiento de 2017.

### 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
<b>Renovaciones</b>	<b>22.583</b>	Inmediata*
<b>Reservas</b>	<b>2.285 (1.154 anuladas)</b>	Respuesta diaria. Plazo cumplido
<b>Préstamo Intercampus</b>	<b>1.015 * *</b>	Tramitación diaria

\* Si se cumplen todos los requisitos para realizar la renovación \*\*Sumatorio de las bibliotecas: Central 670, CN 68, IUGM 3 y Mediateca 274

**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 **53** actualizaciones en 2018.

Cualquier novedad es también comunicada diariamente a través de las redes sociales Facebook y Twitter, publicándose en 2018 **5.823** 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.

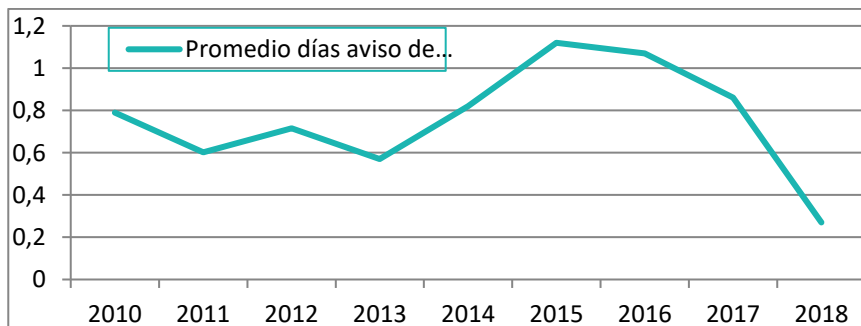
**6. Adquirir la bibliografía básica de los grados que se imparten en nuestra universidad, así como todos los títulos de bibliografía recomendada en formato electrónico publicados por la UNED**

Durante el año 2018 se ha mantenido el porcentaje en lo que se refiere a la adquisición de la bibliografía básica. En cuanto a la bibliografía complementaria, se ha incrementado levemente el nivel de la cobertura. Se han adquirido un total de **956 ejemplares**.

Curso 2018-2019	
Grados	Porcentaje
Bibliografía Básica	100%
Bibliografía Complementaria	96%

**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: **0,27 días** por ítem reservado.



Se ha mejorado el porcentaje respecto al año anterior, situándolo, como corresponde, por debajo de las 24 horas: **20,64h.** en 2018.

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

La Biblioteca mantiene una potente colección electrónica que cubre todas las áreas de aprendizaje e investigación de la UNED y accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet previa identificación en campus UNED. La colección electrónica está formada por:

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

El número de **búsquedas** y **descargas** realizadas ha sido **1.055.234** y **1.417.099** respectivamente.

Por otra parte, en 2018 la plataforma *E-buned* ha visto ligeramente incrementada la colección, que consta de **5.776** títulos. El nº de préstamos realizado fue de **2.565,1.273** de los cuales corresponden a títulos de bibliografía recomendada. El préstamo en esta plataforma parece estabilizado en torno a los 200 préstamos mensuales.

## 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, ya que se ha obtenido el 83,42% de documentos solicitados a otras bibliotecas y el 98,85% de los documentos solicitados se han suministrado en menos de 6 días durante el 2018. La media del tiempo de respuesta en las positivas es de 0,66 días y en las negativas de 0,69 días. De los documentos solicitados por otras bibliotecas, se ha resuelto un 85,66% de las peticiones positivamente durante el 2018.

## 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-, gran parte de ellos con reconocimiento de créditos ECTS.

En el año 2018 se han impartido **66 cursos** y el número de asistentes ha sido de **34.573**, 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-Spacio 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 **2018** se han creado **621 documentos digitales** 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, y con el objetivo de ir reduciendo anualmente el consumo de papel.

Consumo papel*	B. Central	Campus Norte	B. Central	Campus Norte	B. Central	Campus Norte
	Papel reciclado	Papel reciclado	Papel blanco	Papel blanco	Tóner impresoras sin datos	Tóner impresora
2014	97	10	5,4	0,4	sin datos	14
2015	80	10	1	0	20	6
2016	50	10	1	0	20	4
2017	45	5	3	2	32	4
2018	35	5	0	1	31	4

\*cajas de 2.500 hojas c/u

### 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.

2018	Biblioteca Central	Biblioteca Campus Norte	Biblioteca IUGM
Tapones (kg)	164,27	191,53	17,140
Material escritura (kg)	Datos Rectorado	5,5	-----

### 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 2018 se recogieron **3.555 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

El presente informe del cumplimiento de los compromisos de calidad 2018 se difunde a través de nuestra página Web, blog, redes sociales, etc., mostrando la transparencia de nuestras actuaciones.