

A black and white photograph of a person's silhouette in profile, reading a book. The person is positioned on the left side of the frame. The background shows a library setting with bookshelves filled with books on the right and a window in the center. The window looks out onto a blurred outdoor scene with trees and buildings. The overall lighting is soft, creating a quiet and studious atmosphere.

**CARTA DE  
SERVICIOS**

**2019**

**BIBLIOTECA**

---

**UNED**

**BIBLIOTECA**

## 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 2019, 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 2019 asciende a **49.221**. Teniendo en cuenta el número de personas dedicadas a este servicio, cada una de las operaciones se ha realizado en un tiempo medio de **1,25 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 contestadas en el acto.

Correos	Recibidos	Enviados
Biblioteca Central	1.399	847
Campus Norte	63	65
Gutiérrez Mellado	119	120
Total	1.581	1.032

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

Llamadas Telefónicas	Entrantes	Salientes
Biblioteca Central	5.674	523

El 100% de las consultas de **información especializada** se resolvió en menos de los 3 días hábiles comprometidos. Se recibieron un total de **553** consultas: Biblioteca Central **194**, Campus Norte **356** y Gutiérrez Mellado **3**.

### 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 2019 se ha recibido un número total de **188** reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (RSF) que se han respondido en los siguientes plazos:

Plazo de respuesta	2016	2017	2018	2019
24 horas	50	54	34	44
2 /4 días	17	32	12	13
Más de 4 días	10	11	6	1
Sin respuesta	249	177	172	130
Total	326	274	224	188

Hay que señalar que no se han respondido **130** RSF, bien por ser anónimas o bien por ser felicitaciones que no requerían contestación. Teniendo en cuenta esta circunstancia, un **75,8%** se han contestado en el máximo de **24h.**, mostrando una tendencia de mejora en el cumplimiento del compromiso respecto a los años anteriores.

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

Las solicitudes se cursan automáticamente mediante el sistema de gestión SOD-GTBIB. Este mismo sistema facilita el aviso al solicitante en el mismo momento en que se recibe el documento, por lo que el plazo se cumple.

Cursar en línea	Número	Plazo
<b>Renovaciones</b>	<b>22.077</b>	Inmediata*
<b>Reservas</b>	<b>1.500 (1.015 anuladas)</b>	Respuesta diaria. Plazo cumplido

\* Si se cumplen todos los requisitos para realizar la renovación

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

El objetivo se ha cumplido ya que 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:

- **Web de la Biblioteca** se actualiza a demanda de los diferentes servicios y bibliotecas. En este sentido, se realizaron **58** actualizaciones en 2019.
- **Redes sociales** (Facebook, Twitter, Instagram, etc.), publicándose **3.260** contenidos en 2019.

La comunicación con nuestros usuarios se completa mediante el envío periódico de **boletines electrónicos** a los estudiantes e investigadores con las novedades que se producen en los productos y servicios.

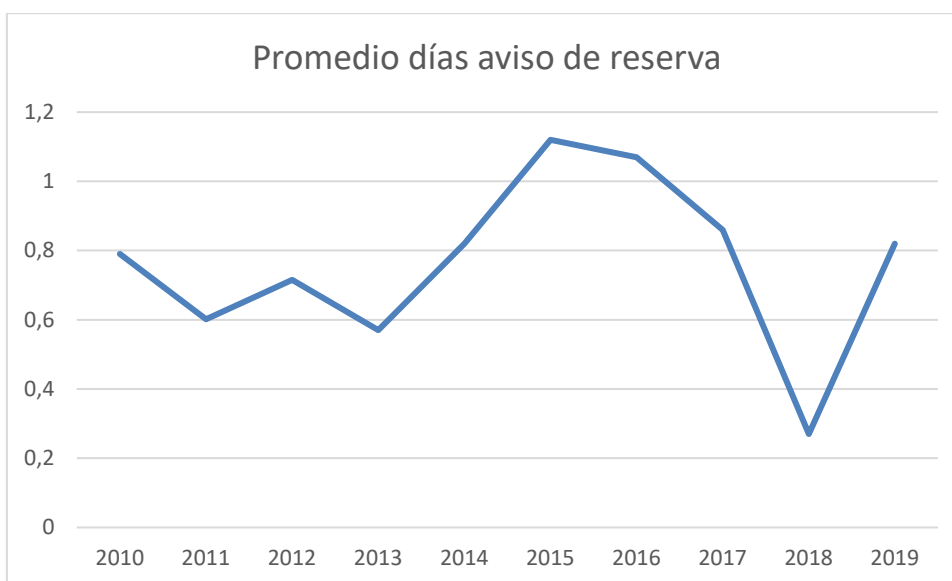
**6. Adquirir la bibliografía básica de los grados que se imparten en nuestra universidad, así como todos los títulos de bibliografía recomendada en formato electrónico publicados por la UNED**

Se han adquirido un total de **807** ejemplares durante 2019, descendiendo el porcentaje de adquisición tanto de la bibliografía básica como de la complementaria. El descenso se ha debido principalmente a la modificación en el procedimiento de adquisición de fondos derivada de la aplicación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público.

Comparativa curso 2019-2020 y 2018-2019		
Grados	Porcentaje 2019	Porcentaje 2018
Bibliografía Básica	81%	100%
Bibliografía Complementaria	75%	96%

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

El objetivo se ha cumplido en 2019 al situarse el promedio de tiempo de notificación en **0,82 días por ítem reservado**.

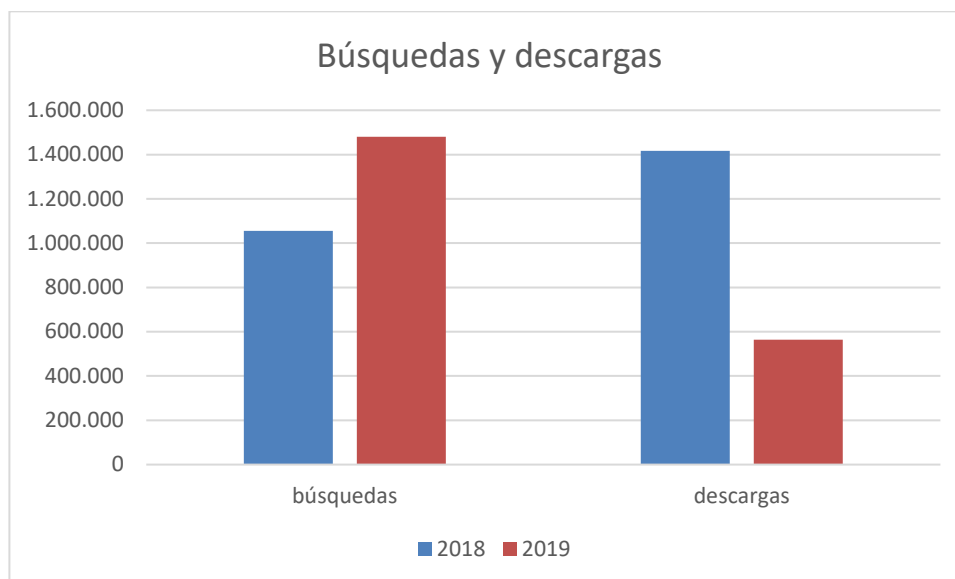


**8. Ofrecer a la comunidad universitaria una colección electrónica de acceso en línea ajustada a sus necesidades de aprendizaje, docencia e investigación**

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:

- **32.538** publicaciones periódicas electrónicas suscritas.
- **128.062** títulos de libros electrónicos
- **27.261** objetos digitales en el Repositorio *e-Spacio* de la Uned.
- **57** bases de datos suscritas.

El número de **búsquedas** y **descargas** realizadas ha sido **1.480.302** y **564.626** respectivamente.



En 2019 ha seguido creciendo lentamente la colección, mediante la incorporación de intercambios de publicaciones de universidades y de aportaciones de la propia UNED, hasta los 6.306 títulos. El número de préstamos realizados, ha sido de **2.472**, de los cuales 1.138 corresponden a títulos de bibliografía recomendada. Se mantiene el préstamo 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 83,33% de documentos solicitados a otras bibliotecas durante el 2019 y se han suministrado en menos de 6 días el 98,68% de los documentos solicitados. La media del tiempo de respuesta en las positivas es de 0,73 días y en las negativas de 1,2 días.

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

Como cada año, el personal bibliotecario participa en la docencia impartiendo 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 2019 se han impartido **69 cursos** y el número de asistentes ha sido de **30.615**, atendiendo todas las solicitudes recibidas y cumpliendo 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 a la docencia 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 ha alcanzado ya que han sido atendidas todas las solicitudes de manera inmediata. Durante el año 2019 se han creado **559 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	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
2019	50	5	1	1	27	13

\*cajas de 2.500 hojas c/u

### 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 2019 se difunde a través de nuestra página Web, blog, redes sociales, etc., mostrando la transparencia de nuestras actuaciones.