

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. The overall lighting is soft, creating a quiet and studious atmosphere.

**CARTA DE  
SERVICIOS**

**2020**

**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 2020, 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 2020 asciende a **29.825**. Teniendo en cuenta el número de personas dedicadas a este servicio, cada una de las operaciones se ha realizado en un tiempo medio de **2,30 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	1.788	1.321
Campus Norte	273	223
Gutiérrez Mellado	193	149
Total	2.254	1.693

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

Llamadas Telefónicas	Entrantes	Salientes
Biblioteca Central	7.269	656

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 146, Campus Norte

509 y Gutiérrez Mellado 2.

### 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 2020 se ha recibido un número total de 186 reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (RSF) que se han respondido en los siguientes plazos:

Plazo de respuesta	2017	2018	2019	2020
24 horas	54	34	44	46
2 /4 días	32	12	13	19
Más de 4 días	11	6	1	3
Sin respuesta	177	172	130	118
Total	274	224	188	186

Hay que señalar que no se han respondido **118** RSF, bien por ser anónimas o bien por ser felicitaciones que no requerían contestación. Teniendo en cuenta esta circunstancia, un **67,64%** se han contestado en el máximo de **24h**.

### 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>	17.041	Inmediata*
<b>Reservas</b>	<b>5.654 (1.398 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 **74** actualizaciones en 2020.
- **Redes sociales** (Facebook, Twitter, Instagram, etc.), publicándose **2.547** contenidos en 2020.

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 679 ejemplares durante 2020, por un importe de 16.644€. Hemos mejorado la cobertura, frente al año anterior, especialmente en el aspecto electrónico.

Comparativa curso 2019-2020 y 2018-2019		
Grados	Porcentaje 2019	Porcentaje 2020
Bibliografía Básica	81%	95,60%
Bibliografía Complementaria	75%	83,82%

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

La medición de este objetivo se ha suspendido este año por debido a las especiales circunstancias que la situación pandémica ha producido en la prestación del servicio y las cuarentenas que se establecieron de los fondos bibliográficos. Las restricciones de acceso han hecho que el servicio se haya visto reducido a servicios mínimos.

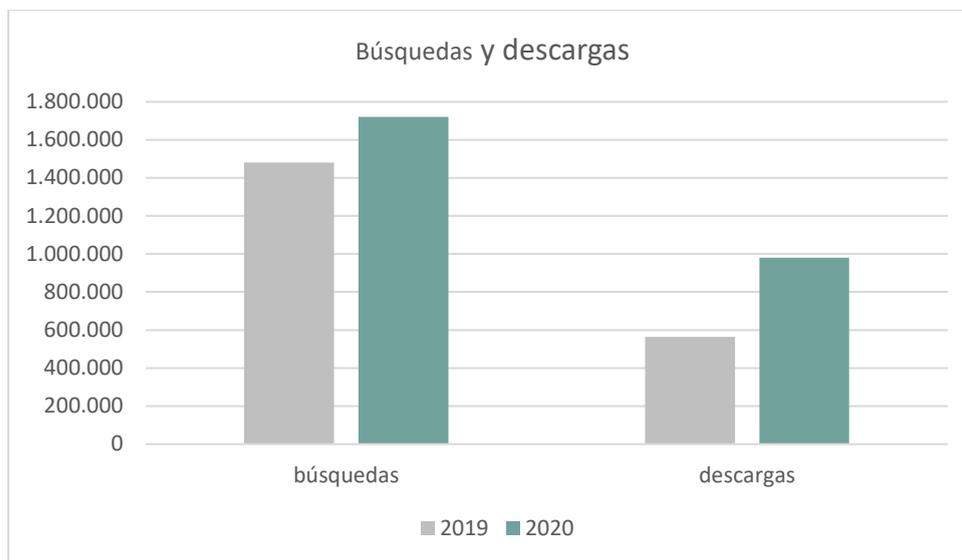
## 8. Ofrecer a la comunidad universitaria una colección electrónica de acceso en línea ajustada a sus necesidades de aprendizaje, docencia e investigación

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:

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:

- **33.685** publicaciones periódicas electrónicas suscritas.
- **143.638** títulos de libros electrónicos
- **26.673** objetos digitales en el Repositorio *e-Spacio* de la Uned.
- **58** bases de datos suscritas.

El número de **búsquedas** y **descargas** realizadas ha sido **1.719.914** y **980.561** respectivamente.



En **Ebuned**, en 2020 ha seguido creciendo lentamente la colección, mediante la incorporación de intercambios de publicaciones de universidades y de aportaciones de la propia UNED, hasta los **8.046 títulos**. El número de **préstamos** realizados ha sido de **3.912**, de los cuales 1.841 corresponden a títulos de bibliografía recomendada. El préstamo se ha incrementado considerablemente, situándose en torno a los **325 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 **no** ha podido cumplirse ya que sólo nos han proporcionado para nuestros usuarios el 68,4% de los documentos que hemos solicitado a otras bibliotecas durante 2020. Aunque la Biblioteca de la UNED ha mantenido el servicio de préstamo interbibliotecario funcionando durante todo 2020 a pesar de la situación generada por el COVID, no así otras bibliotecas universitarias motivo por el que no hemos podido satisfacer todas las solicitudes de nuestros usuarios.

##### *Suministrar el 80% de nuestros documentos a otras externas en menos de seis días laborables:*

El compromiso **sí** se ha cumplido, ya que el 96,84% de los documentos que nos han solicitado, los hemos suministrado en menos de 6 días durante el 2020. La media del tiempo de respuesta en las positivas es de 1,11 días y en las negativas de 1,32 días.

De los documentos solicitados por otras bibliotecas, se ha resuelto un 81,04% de las peticiones positivamente durante el 2020.

#### 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 2020 se han impartido **65 cursos** y el número de asistentes ha sido de **29.908**, 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.

### 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		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
2020	12	5	1	1	5	0

\*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 2020 se difunde a través de nuestra página Web, blog, redes sociales, etc., mostrando la transparencia de nuestras actuaciones.