

CARTA DE SERVICIOS 2023

A photograph of a person sitting on the floor in a library, reading an open book. The person's hands are visible, holding the pages. In the background, there are tall bookshelves filled with books. The lighting is warm and focused on the person and the book.

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 2023.

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 y otros materiales en un tiempo máximo de espera de 5 minutos

El número total de préstamos y renovaciones presenciales realizados durante 2023 asciende a **39.846**. 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 minuto**, 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 | 1.536 | 659 |
| Campus Norte | 213 | 303 |
| Gutiérrez Mellado | 130 | 143 |
| Whatsapp | 360 | 360 |
| Total | 2.239 | 1.465 |

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

El 100% de las consultas de **información especializada** se resolvió en menos de los 3 días hábiles comprometidos. Se recibieron un total de **126** consultas: Biblioteca Central y Campus Norte **118** y Gutiérrez Mellado **8**.

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 2023 se ha recibido un número total de 113 reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (RSF) que se han respondido en los siguientes plazos:

| Plazo de respuesta | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------|------|------|------|------|
| 24 horas | 46 | 23 | 17 | 9 |
| 2 /4 días | 19 | 5 | 0 | 4 |
| Más de 4 días | 3 | 4 | 3 | 1 |
| Sin respuesta | 118 | 105 | 158 | 99 |
| Total | 186 | 137 | 178 | 113 |

Hay que señalar que no se han respondido **99** RSF, bien por ser anónimas o bien por ser felicitaciones que no requerían contestación. Teniendo en cuenta esta circunstancia, un **64%** se han contestado en el máximo de **24h**.

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

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

| Cursar en línea | Número | Plazo |
|------------------------------------|--|----------------------------------|
| Renovaciones | 21.484 | Inmediata* |
| Reservas PRÉSTAMO | 6.174 (641 anuladas) | Respuesta diaria. Plazo cumplido |
| PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO | Centro Solicitante 377 Centro Proveedor 806 | 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 **98** actualizaciones en 2023
- **Redes sociales** (Twitter, Instagram) publicándose **881** contenidos en 2023.

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

Durante el año 2023 se ha mantenido el porcentaje en lo que se refiere a la adquisición de la bibliografía básica.

| Curso 2022-23 | |
|-----------------------------|------------|
| Grados | Porcentaje |
| Bibliografía Básica impresa | 100% |
| Bibliografía Básica digital | 100% |

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

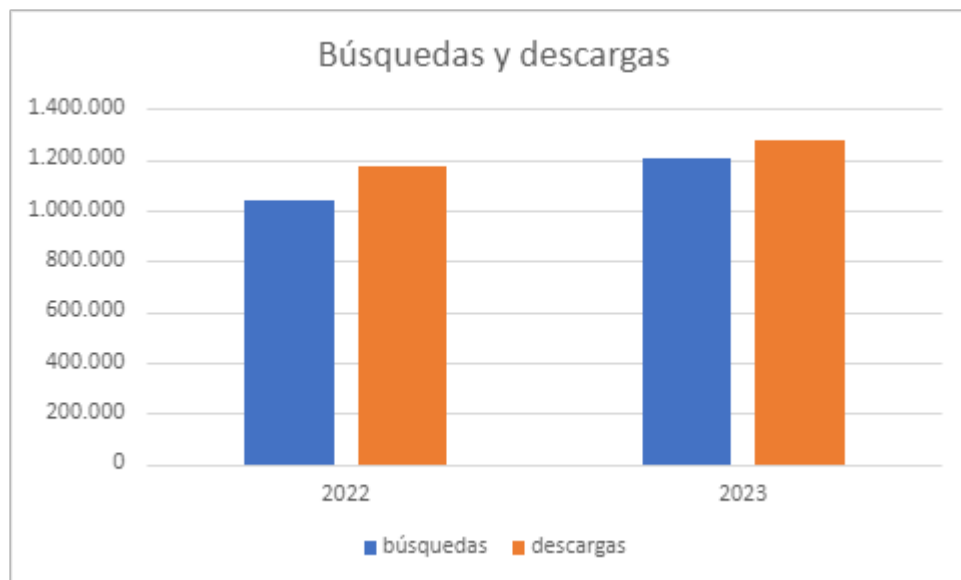
El sistema de gestión ALMA facilita el aviso de disponibilidad al solicitante de la reserva en el momento de su tramitación. El plazo se cumple.

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:

- 48.496 títulos de publicaciones periódicas electrónicas suscritas.
- 521.820 títulos de libros electrónicos
- 28.379 objetos digitales en el Repositorio *e-Spacio* de la Uned.
- 63 bases de datos suscritas.

El número de **búsquedas** y **descargas** realizadas ha sido **1.209.597** y **1.280.977** 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

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.

El compromiso se ha cumplido, ya que se ha obtenido el 82,86 % de documentos solicitados a otras bibliotecas durante el 2023 en menos de 6 días (3,28 días de media).

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

El compromiso se ha cumplido, ya que el 98,34% de los documentos solicitados se han suministrado en menos de 6 días durante el 2023 (0,35 días de media)

La media del tiempo de respuesta en las positivas es de 0,26 días y en las negativas de 0,45 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 2022 se han impartido **85 cursos** y el número de asistentes ha sido de **19.017**, 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-Espacio 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 | Tóner impresora |
| 2018 | 35 | 5 | 0 | 1 | 31 | 4 |
| 2019 | 50 | 5 | 1 | 1 | 27 | 13 |
| 2020 | 12 | 5 | 1 | 1 | 5 | 0 |
| 2021 | 26 | 0 | 5 | 0 | 40 | 11 |
| 2022 | 18 | 6 | 9 | 1 | 26 | 7 |
| 2023 | 22 | 0 | 2 | 0 | 16 | 7 |

*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 2023 se difunde a través de nuestra página Web, blog, redes sociales, etc., mostrando la transparencia de nuestras actuaciones.