

**CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA. SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS 2016**

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA										
PLAN DE SEGUIMIENTO										
SERVICIO (ABREVIADO)	COMPROMISO	INDICADOR	PERIODICIDAD	MÉTODO DE MEDICIÓN		VALOR ESTÁNDAR	VALOR ANUAL	RESULTADO DE LA MEDICIÓN	CAUSAS DE LA DESVIACIÓN	ACCIONES DE MEJORA
				SISTEMA	FUENTE					
<b>Salas de lectura y espacios para el aprendizaje, la docencia y la investigación</b>	Mantener un calendario y horario de apertura adecuado al calendario académico, reforzando el servicio con la apertura de aulas de estudio durante los periodos de exámenes	Días de apertura/año de las Bibliotecas Generales de Campus.	Anual	Control Calendario	Formulario estadístico 2016		220 días/año + horario especial en periodos de exámenes.	280 (187 habitual, 93 especial)		Ampliar apertura nocturna a fines de semana en periodos extraordinarios.
<b>Servicio de información, orientación y atención al usuario</b>	Responder a las reclamaciones, sugerencias y consultas en un plazo máximo de 5 días	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo máximo de 5 días.	Anual	Control aplicación CRM	Formulario estadístico 2016		95%	99,3%		
<b>Consulta, préstamo y reserva de fondos propios</b>	Formalizar el préstamo de fondos en Sala de forma inmediata, y en un máximo de 30 minutos según horarios establecidos si son de depósito	Porcentaje de préstamos tramitados en plazo.	Anual	Control aplicación absysNET 2.1.	Formulario estadístico 2016		90%	100%		
<b>Préstamo intercampus. Préstamo interbibliotecario.</b>	Tramitar préstamos intercampus e interbibliotecario en menos de 48 horas	Porcentaje de tramitaciones realizadas en menos de 48 horas.	Anual	Control aplicación SOD	Estadística SOD 2016		95%	95,55%		
<b>Préstamo intercampus.</b>	Recepción de los documentos solicitados mediante préstamo intercampus, en un plazo máximo de una semana, siempre que estén disponibles en la biblioteca de origen	Porcentaje de documentos disponibles en una semana.	Anual	Control aplicación SOD	Formulario estadístico 2016		100%	97,3%	Demoras en los envíos y tramitaciones	Estudio de los motivos de la demora. Adquisición de nuevas licencias SOD

<b>Biblioteca virtual. Consulta, préstamo y reserva de fondos propios</b>	Ofrecer accesibilidad a catálogos y recursos electrónicos de la biblioteca desde las instalaciones de la misma y desde la página web de la Universidad, con las restricciones legales vigentes	Accesibilidad a los recursos en línea 24 X 7 X 365	Anual	Control Web, Absys y Summon (Plinio)	Formulario estadístico 2016		Disponibilidad al menos 340 días al año	365 días		
<b>Préstamo de ordenadores portátiles y otros recursos de apoyo a la docencia y el aprendizaje</b>	Ofrecer ordenadores fijos y portátiles en préstamo para los alumnos de la universidad, con acceso a la red, y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje	Número de ordenadores (fijos + portátiles) por alumno de grado.	Anual	Control aplicación absysNET 2.1. (nº de ordenadores en circulación)	Formulario estadístico 2016		Al menos 1 ordenador por cada 40 alumnos	1 ordenador por cada 26,1 alumnos	Baja de ordenadores obsoletos.	Adquisición de 177 nuevos ordenadores portátiles para 2016
<b>Gestión de desideratas y de adquisición de material bibliográfico</b>	Tramitar las solicitudes de compra y desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana	Porcentaje de solicitudes tramitadas en menos de una semana.	Anual	Control aplicación absysNET 2.1.	Formulario estadístico 2016		90%	92,15%		
<b>Gestión de desideratas y de adquisición de material bibliográfico</b>	Actualizar anualmente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, la bibliografía básica de cada curso, teniendo en cuenta las guías docentes, poniendo las obras a disposición del usuario, para su consulta y préstamo en un plazo máximo de 15 días desde su ingreso	Nº de documentos procesados y disponibles para préstamo en menos de 15 días desde su llegada.	Anual	Control aplicación absysNET 2.1.	Formulario estadístico 2016		70%	100% (36.054 libros procesados según bibliografía recomendada, desideratas y otros.)		
<b>Atención personalizada a usuarios con discapacidad</b>	Ofrecer infraestructuras adecuadas a usuarios con discapacidad	Número de equipos para usuarios con limitaciones visuales o de movilidad.	Anual	Control de existencia	Formulario estadístico 2016		Al menos 1 equipo de cada por Biblioteca General	100% 12 equipos		
<b>Acceso a internet y recursos de ofimática</b>	Facilitar servicios de reprografía digital, con garantía de respeto a los derechos de autor	Mantener al menos un equipo de reprografía digital en	Anual	Existencia de equipos	Formulario estadístico 2016		1 equipo por biblioteca	100% (24 equipos. 1 más que el año anterior)		

		cada biblioteca.								
<b>Consulta, préstamo y reserva de fondos propios</b>	Expedir el carné de usuario externo en el plazo máximo de 2 días, una vez recibida toda la documentación necesaria	Porcentaje de carnés expedidos en menos de 2 días.	Anual	Control aplicación CRM	Formulario estadístico 2016		90%	100%		
<b>Formación de usuarios para la adquisición de competencias informacionales</b>	Ofrecer acciones y cursos de formación a usuarios, presenciales y en línea, con el fin de conseguir que se adquieran las competencias informacionales necesarias	Número de cursos de Alfabetización en línea y acciones formativas presenciales / año	Anual	Control aplicación Moodle	Formulario estadístico 2016		2 cursos de Alfabetización en línea. 100 acciones formativas presenciales.	100% (5 cursos en línea X 2 ediciones + 2 cursos PDI + 126 acciones presenciales.		