

## Carta de servicios de la Biblioteca Universitaria

### Informe de cumplimiento de 2017

La [Carta de servicios de la Biblioteca \(2017-2020\)](#) establece unos compromisos de calidad frente a nuestros usuarios, que se miden anualmente mediante una serie de indicadores. En el primer año de vigencia de la carta, 2017, los resultados de la medición de estos indicadores, y por tanto la evaluación del cumplimiento de los compromisos, son los que se presentan en este cuadro. Hemos cumplido doce de los dieciséis compromisos; dos (el VII y el XVI) no los hemos alcanzado por muy poco; hemos estado lejos de satisfacer el compromiso XII (sólo lo logramos en el 52,17% de los casos) a causa de las dificultades no previstas en obtener las versiones adecuadas de los artículos destinados a UCrea, que confiamos se reduzcan con la consolidación de este servicio; en cuanto al compromiso XIII tampoco hemos conseguido los objetivos trazados (sólo en el 52% de los casos), por lo que revisaremos y corregiremos al efecto nuestros procedimientos de trabajo. Lo que mantendremos inalterable es nuestro compromiso sincero con la transparencia y el esfuerzo por mejorar.

Compromisos de calidad	Indicadores de calidad	Medición	Cumplimiento
I. Disponer de puestos adecuados para el estudio simultáneo de al menos el 15% del alumnado.	i. Porcentaje de puestos de estudio en relación al alumnado total en cada curso.	15,5%	SÍ
II. Facilitar instalaciones con un mínimo de 75 horas semanales de apertura en periodos lectivos.	ii. Índice de satisfacción con el horario de apertura superior a 4 (de 5) en las encuestas de usuarios (Ítem 1).	4,25	SÍ
III. Ofrecer ordenadores fijos o portátiles en buen estado y con el software necesario para el 1,5% del alumnado de grado.	iii. Porcentaje de ordenadores fijos o portátiles en buen estado y con el software necesario sobre el alumnado de grado en cada curso.	2,04%	SÍ
IV. Proporcionar acceso a la bibliografía recomendada por el profesorado cada curso a través de las colecciones propias y si es necesario mediante préstamo interbibliotecario.	iv. Media de los índices de satisfacción con el acceso a fondos impresos y con el número de ejemplares disponibles por parte del alumnado en las encuestas de usuarios, superior a 3,5 (de 5) (Ítems 18 y 23).	4,1	SÍ
V. Cursar las peticiones de adquisición de bibliografía en el plazo de un día hábil.	v. Porcentaje anual de peticiones de adquisición de bibliografía cursadas en un día hábil, superior al 75%.	95%	SÍ
VI. Suministrar los documentos solicitados por préstamo interbibliotecario en menos de 5 días hábiles	vi. Porcentaje anual de documentos de préstamo interbibliotecario recibidos en 5 días hábiles superior al 75%	93,34%	SÍ

VII. Poner a disposición de los usuarios las nuevas adquisiciones de la Biblioteca en menos de 5 días hábiles desde su recepción.	vii. Porcentaje anual de nuevas adquisiciones puestas a disposición de los usuarios en 5 días hábiles desde su recepción superior al 90%	<b>82%</b>	<b>NO</b>
VIII. Revisar anualmente las políticas de préstamo y otra normativa de servicios teniendo en cuenta las sugerencias de los usuarios.	viii. Índice de satisfacción con las normas sobre préstamo en la encuesta de usuarios superior a 4(de 5) (Ítem 24).	<b>4,17%</b>	<b>SÍ</b>
IX. Informar de incidencias en el funcionamiento de los recursos electrónicos con antelación o en el plazo de tres horas mediante Twitter, las noticias del sitio web BUC, etc.	ix. Porcentaje anual de incidencias sobre recursos electrónicos comunicadas dentro de plazo, superior al 90%	<b>100%</b>	<b>SÍ</b>
X. Atender las peticiones de información, formación o asistencia a la investigación en un día hábil.	x. Índice de satisfacción sobre la rapidez del servicio en las encuestas de usuarios superior a 4 (de 5) (Ítem16).	<b>4,72</b>	<b>SÍ</b>
XI. Realizar acciones de formación sobre el uso de la información científica para al menos el 25% de la suma del alumnado y del personal docente e investigador, cada curso.	xi. Porcentaje anual de personas asistentes a acciones de formación en relación al total del alumnado y profesorado de la Universidad, superior al 25%.	<b>27,60%</b>	<b>SÍ</b>
XII. Procesar los envíos de publicaciones para el análisis de la producción científica (PAAIT) y difusión en UCrea en un plazo de diez días hábiles.	xii. Porcentaje anual de producción científica procesada dentro del plazo de diez días, desde su recepción a su inclusión en UCrea, superior al 80%, calculado mediante muestreo del 2%.	<b>52,17%</b>	<b>NO</b>
XIII. Depositar en UCrea los trabajos académicos de cada convocatoria en el plazo de un mes desde su entrega por parte de las secretarías de los centros.	xiii. Porcentaje anual de trabajos académicos depositados en UCrea dentro del plazo de un mes, desde su recepción, superior al 80%, calculado mediante muestreo del 2%.	<b>52%</b>	<b>NO</b>
XIV. Mantener constantemente actualizados los contenidos del sitio web de la Biblioteca.	xiv. Media de índices de satisfacción con la información recibida sobre el funcionamiento de la Biblioteca y con la web de la Biblioteca en encuestas de usuarios superior a 4 (de 5) (Ítems 12 y 27).	<b>4,08</b>	<b>SÍ</b>
XV. Difundir los cambios y novedades en los servicios a través de carteles, noticias web, mensajes, redes sociales, Agenda UC, etc., con una antelación mínima de dos días hábiles.	xv. Porcentaje anual de avisos y noticias sobre cambios y novedades emitidos con dos días hábiles de antelación, superior al 90%, calculado mediante muestreo en los diversos medios.	<b>94,73%</b>	<b>SÍ</b>
XVI. Atender las sugerencias, quejas y reclamaciones en un plazo máximo de tres días hábiles.	xvi. Porcentaje anual de respuestas a sugerencias, quejas y reclamaciones realizadas en tres días hábiles, superior al 90%.	<b>88,90%</b>	<b>NO</b>