

## Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2021

### CENTRO: BIBLIOTECA DE EDUCACIÓN - 2021

COMPROMISO	INDICADOR	CIFRAS TOT.	VALOR REAL		Nº DESV. DEL COMPROMISO		CAUSAS	MEDIDAS
			% CUMPLIM.		% DESVIACIÓN			
Proporcionar información presencial, con un tiempo máximo de espera de 10 minutos, sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la Biblioteca.	Visitantes a los que se ha proporcionado información presencial, con un tiempo máximo de espera de 10 minutos, sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la Biblioteca y porcentaje sobre el total.	Usuarios atendidos 322	322	100%	0	0%		
Atender las consultas bibliográficas directas en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos.	Consultas bibliográficas directas atendidas en las salas de lectura, con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total.	Consultas atendidas: 8 100%	8	100%	0	0%		
Responder a las peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.	Respuestas a peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.	Peticiones respondidas: 680 99,5%	672	99%	8	1%	Peticiones de información más compleja que requieren una búsqueda exhaustiva	Informar al usuario del estado de su consulta
Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 10 minutos.	Peticiones directas de fondos atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos y porcentaje sobre el total.	Peticiones directas: 944 100%	939	99.5%	5	0,5%	Libros no devueltos Libros mal colocados Libros extraviados	Hacer recuentos periódicos Pedir email al usuario para avisarle si se encuentra

Servir la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 5 días de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos.	Peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total.	Peticiones anticipadas: 26 100%	26	100%	0	0%		
Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la petición.	Reproducciones de fondos atendidas en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la petición y porcentaje sobre el total.	Solicitudes atendidas: 269 95,5%	257	95,5%	12	4,5%	Petición de libros completos Petición durante el temporal de nieve (Filomena)	Informar al usuario de la fecha aproximada del envío
Cursar las solicitudes de préstamo interbibliotecario o informar de las posibles causas de cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Solicitudes de préstamo interbibliotecario cursadas o informadas sobre las causas de su cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.	Solicitudes gestionadas: 26	25	96%	1	4%	Documentos ubicados en depósito auxiliar	Informar al usuario de la fecha aproximada del envío
Enviar diariamente las novedades sobre Enseñanza Superior al grupo de usuarios suscritos.	Frecuencia de envío de las novedades sobre Enseñanza Superior al grupo de usuarios suscritos.	Nº de envíos: 168 Frecuencia: 4/semana	168	100%	0	0%	Por reducción del material publicado, cancelación de eventos y cierre de contenidos online se suprime 1 día a la semana	
Publicar las novedades de las obras ingresadas en la Biblioteca una vez al mes.	Frecuencia de actualización de las novedades de las obras ingresadas en la Biblioteca.	Novedades publicadas: 11	11	100%	0	0%	Por falta de ingresos no se publican las novedades en agosto	
Actualizar el blog de las Bibliotecas al menos una vez por semana.	Frecuencia de actualización del blog de las Bibliotecas.	Nº de entradas en el blog: 46 Frecuencia: 1 o 2 entradas por semana	46	100%	0	0%		