



**UNIVERSIDAD DE
CASTILLA-LA MANCHA**
Biblioteca Universitaria

**INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE
SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

AÑO 2004

La carta de servicios de la Biblioteca Universitaria, aprobada por la Comisión de Bibliotecas el 21 de octubre de 2004, nació con el objetivo principal de mejorar de forma continua la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. Para alcanzar dicho objetivo, la Biblioteca de la UCLM se compromete ante sus usuarios a mejorar los servicios que presta, aplicando los estándares de calidad contenidos expresamente en su carta de servicios.

Las Bibliotecas Universitarias del siglo XXI deben ser exigentes con sus metas y responder activamente a las expectativas de sus usuarios. La Biblioteca Universitaria de la UCLM afronta este reto asumiendo los compromisos concretos de calidad que se plasman en su carta de servicios.

A través de esta carta, los usuarios de la Biblioteca Universitaria podrán exigir la prestación de servicios públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

A continuación se señalan la definición del Servicio de Biblioteca recogida en los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, la descripción de los compromisos de calidad y los indicadores para la evaluación de los mismos, todos ellos incluidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria:

Datos identificativos y fines del Servicio.

“La biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto. (Título VIII, art. 119, apartado 1, de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha 2003). La Biblioteca Universitaria tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. La Biblioteca Universitaria está integrada por todas las bibliotecas de los distintos Campus de la Universidad de Castilla-La Mancha.”

Descripción de los compromisos de calidad.

Todos los compromisos se ajustarán al Reglamento y Normativa de la Biblioteca Universitaria:

- Informar y orientar al usuario, de forma inmediata y personalizada, sobre la estructura de la Biblioteca Universitaria y el contenido de sus fondos bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos.
- Tramitar las desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana.
- Actualizar anualmente la bibliografía básica de cada curso, teniendo en cuenta las guías docentes.
- Facilitar servicios de reprografía que garanticen el respeto a los derechos de autor.
- Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas.
- 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.

- Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.
- Responder de forma inmediata a las consultas formuladas en los servicios de préstamo o bien por fax, teléfono, correo electrónico o correo ordinario.
- Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de 20 días.
- Expedir en el plazo máximo de 2 días el carné de Usuario Externo
- Ofrecer cursos de formación a usuarios.
- Publicar y distribuir el calendario de apertura de la Biblioteca, indicando especialmente el horario extraordinario de los períodos de exámenes.

Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados.

- Número de usuarios atendidos personalmente.
- Número de desideratas gestionadas en menos de una semana.
- Número de documentos disponibles en relación al número de documentos solicitados en préstamo.
- Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos.
- Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado.
- Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta.
- Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo.
- Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos.

Cumplimiento de los compromisos de calidad.

Enumerados los compromisos y los indicadores para la evaluación de la calidad incluidos en la carta de servicios de la Biblioteca de la UCLM, es preciso medir el grado de cumplimiento de los servicios prestados a partir de los compromisos declarados. Para ello, se han establecido áreas de compromisos vinculadas a los indicadores que posibilitan la medición de la calidad de los servicios. Son las siguientes:

- 1) Informar y orientar al usuario, de forma inmediata y personalizada, sobre la estructura de la Biblioteca Universitaria y el contenido de sus fondos bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos.**
 - a) Indicador asociado: Número de usuarios atendidos personalmente.**
 - i) Valores:s/d**
 - ii) Cumplimiento:-**
- 2) Tramitar las desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana.**
 - a) Indicador asociado:** Número de desideratas gestionadas en menos de una semana.
 - i) Valores:** Se han recibido 599 desideratas de usuarios alumnos en las diferentes Bibliotecas de la UCLM. Se han atendido 538 y han dejado de atenderse 61. Han sido tramitadas en menos de una semana 512 desideratas y 26 en más de una semana.
 - ii) Cumplimiento:** El grado de cumplimiento es altamente satisfactorio puesto que el 89,82 % de las solicitudes han sido atendidas. De éstas, el 95,17 %

se han tramitado en menos de una semana y el 4,83 % en más de una semana. Se han dejado de tramitar el 10,18 % por considerar su compra improcedente o no estar sujeta a la política de gestión de la colección de la Biblioteca Universitaria.

3) Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas.

a) Indicador asociado: Número de documentos disponibles en relación al número de documentos solicitados en préstamo.

i) Valores:s/d

ii) Cumplimiento:-

4) 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.

a) Indicador asociado: Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos.

i) Valores: Durante el año 2004 se han efectuado 1.111.345 consultas al catálogo de la Biblioteca; 77.528 sesiones a las diferentes bases de datos suscritas por la Biblioteca; 23.143 sesiones a revistas electrónicas y 1.655 a libros electrónicos.

ii) Cumplimiento: En esta área no se puede determinar el grado de cumplimiento hasta que no se obtenga una serie temporal a partir de 2004.

5) Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.

a) Indicador asociado: Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado.

i) Valores: En el año 2004 se realizaron 6.550 solicitudes de préstamo intercampus. Fueron servidas a las Bibliotecas solicitantes 5.909. De éstas, 5.393 se realizaron en menos de una semana y 516 en más de una semana.

ii) Cumplimiento: Altamente positivo se puede considerar el grado de cumplimiento de este compromiso. El 90,2 % de las solicitudes fueron servidas satisfactoriamente, siendo gestionadas en menos de una semana el 91,3 % y en más de una semana el 8,7 %. Sin duda, es uno de los mejores servicios que presta actualmente la Biblioteca.

6) Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de 20 días.

a) Indicador asociado: Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta.

i) Valores: Los usuarios han realizado un total de 352 consultas durante el año 2004 a través de los diferentes canales de comunicación que la Biblioteca ha establecido al efecto: buzones de consulta, reclamaciones, direcciones de correo electrónico, etc. 7 consultas han sido contestadas transcurridos más de 20 días desde su recepción y 345 se han contestado en menos de 20 días.

ii) **Cumplimiento:** Se han atendido el 100 % de las consultas planteadas. El 98,01 % se respondieron en menos de 20 días y el 1,99 % en más de 20. Estos datos son altamente significativos y muestran el grado de compromiso que la Biblioteca ha adquirido con sus usuarios: no sólo se responden las consultas en tiempo y plazo, sino que, además, ninguna consulta ha quedado sin respuesta.

7) Expedir en el plazo máximo de 2 días el carné de Usuario Externo.

a) **Indicador asociado:** Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo.

i) **Valores:** Se han expedido un total de 1.160 carnés de usuarios externos en 2004.

ii) **Cumplimiento:** Todos (100 %) se han hecho en un plazo de menos de dos días. El grado de cumplimiento de este compromiso es total.

8) Ofrecer cursos de formación a usuarios.

a) **Indicador asociado:** Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos.

i) **Valores:** Se han realizado 51 acciones formativas, en sus diferentes modalidades (charlas de iniciación, presentaciones, cursos, etc.) con una asistencia total de 3.100 usuarios. Al mismo tiempo, se han llevado a cabo 262 visitas guiadas a las distintas Bibliotecas, asistiendo a ellas 2.849 personas.

ii) **Cumplimiento:** En esta área no se puede determinar el grado de cumplimiento hasta que no se obtenga una serie temporal a partir de 2004.

Conclusión.

Se pueden destacar tres aspectos fundamentales a la vista del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Biblioteca en su carta de servicios:

- 1) La Biblioteca es consciente que sin la participación de los usuarios difícilmente podrá mantener, mejorar y adaptar los compromisos a las sugerencias recibidas.
- 2) Los compromisos de calidad de los servicios prestados han sido cumplidos satisfactoriamente, con índices próximos al 100 % en la mayoría de los casos.
- 3) La carta de servicios es un documento de compromisos para la mejora de la atención de calidad a los usuarios de la Biblioteca. Compromisos que suponen un valor añadido para el usuario y que son necesarios revisar y ampliar anualmente. Por ello, la Biblioteca anuncia nuevos compromisos para el año 2005:

SUGERENCIAS

- Potenciar la actualización de la bibliografía básica recomendada por los profesores

- Estudiar la posibilidad de ofrecer a los profesores que soliciten un artículo de una revista depositada en otro campus, la recepción de la copia electrónica del mismo por correo electrónico

Tabla de indicadores de evaluación de la calidad de los servicios prestados.

Área de compromisos	Indicadores asociados	Valores		Cumplimiento
Informar y orientar al usuario, de forma inmediata y personalizada, sobre la estructura de la Biblioteca Universitaria y el contenido de sus fondos bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos.	Número de usuarios atendidos personalmente	s/d		-
Tramitar las desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana.	Número de desideratas gestionadas en menos de una semana	Recibidas	599	
		Sin respuesta	61	10,18 %
		Atendidas	538	89,82 %
		-1 semana	512	95,17 %
		+1 semana	26	4,83 %
Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas.	Número de documentos disponibles en relación al número de documentos solicitados en préstamo	s/d		-
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.	Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos	Catálogo de Biblioteca	1.111.345	Es necesario establecer una serie temporal a partir de 2004.
		Bases de datos	77.528	
		Revistas electrónicas	23.143	
		E-Libros	1.655	
Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.	Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Solicitados	6.550	
		Servidos	5.909	90,2 %
		-1 semana	5.393	91,3 %
		+1 semana	516	8,7 %
Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de 20 días.	Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta.	Respuestas	352	
		- 20 días	345	98,01 %
		+ 20 días	7	1,99 %
Expedir en el plazo máximo de 2 días el carné de Usuario Externo.	Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo	Expedidos	1.160	
		-2 días	1.160	100 %
		+2 días	0	0 %
Ofrecer cursos de formación a usuarios.	Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos	Cursos 51	Asistentes 3.100	Es necesario establecer una serie temporal a partir de 2004.
		Visitas guiadas 262	Asistentes 2.849	