

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. Año 2024**

**CENTRO: SG DE RECURSOS, PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN. Biblioteca Central**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	NÚMERO DE ACTUACIONES	CAUSAS	MEDIDAS
Información bibliográfica presencial y telefónica en un plazo medio de 30 minutos. En el caso de tener que utilizar diversas fuentes de información bibliográfica el plazo medio de atención será de 1 hora.	Porcentajes de consultas atendidas en sala y por teléfono en el tiempo establecido.	100 %	0%	43		
Tramitación de las peticiones de adquisición de nuevas publicaciones (desideratas) en un plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de desideratas tramitadas en el plazo comprometido.	100%	0%	2		
Respuesta a las consultas de información bibliográfica recibidas por correo electrónico, fax o correo postal en un plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de consultas de información bibliográfica enviadas en el plazo comprometido.	100 %	0%	109		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	NÚMERO DE ACTUACIONES	CAUSAS	MEDIDAS
Respuesta a las solicitudes de copias en un plazo máximo de 72 horas, remitiéndose la documentación, prioritariamente, por correo electrónico, o en su defecto, por fax o correo postal.	Porcentaje de solicitudes de copias enviadas en el plazo comprometido.	100%	0%	244		
Tramitación de las solicitudes de documentos disponibles en un plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de solicitudes de documentos disponibles tramitadas en el plazo comprometido.	100%	0%	171		
Tramitación de solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo comprometido.	100%	0%	35		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	NÚMERO DE ACTUACIONES	CAUSAS	MEDIDAS
Comunicación de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos y servicios prestados a través de la página web de la Biblioteca en un plazo máximo de 24 horas.	Porcentaje de incidencias técnicas comunicadas a través de la página web en el plazo comprometido.	100%	0%	4		
Difusión de los cambios y novedades en la prestación de servicios a través de la página web en un plazo máximo de 72 horas.	Porcentaje de incidencias técnicas comunicadas a través de la página web en el plazo	100%	0%	8		