



### CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2021

#### CENTRO: Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Difundir los cambios y novedades relativas a los servicios prestados a través de la página web de la biblioteca, del archivo o de la Red u otros sistemas de difusión (listas, twitter, blogs, carteles, etc.) con una antelación mínima de 5 días hábiles.	Porcentaje de cambios y novedades relativas a los servicios prestados a través de la página web de la biblioteca, del archivo o de la Red u otros sistemas de difusión publicados con una antelación de 5 días hábiles.	La difusión se ha hecho principalmente a través de la página web de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC (se han publicado 138 noticias y 46 destacados animados) y de la cuenta Twitter @bibliotecasCSIC (476 Tweets de este compromiso y 840 relacionados).  Cumplimiento: 100%	0%		
Informar de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos a través del twitter de la	Porcentaje de incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos informadas antes de 24 horas.	Se han publicado 13 Tweets relacionadas con incidencias y se ha informado también a través de las listas de distribución de la Red	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Red @bibliotecasCSIC en menos de 24 horas.		de Bibliotecas y Archivos del CSIC.  Cumplimiento: 100%			
Informar de tareas de mantenimiento programadas que afecten a los recursos electrónicos a través del twitter de la Red @bibliotecasCSIC con una antelación mínima 24 horas.	Porcentaje de tareas de mantenimiento en los recursos electrónicos avisadas con una antelación mínima de 24 horas.	Se han publicado 2 Tweets avisando de labores de mantenimiento con una antelación de 22 horas.  Cumplimiento: 90%	10%	La publicación de 1 de los Tweets se ha realizado con 22 horas de antelación	Intentar cumplir con la antelación mínima de 24 horas en la publicación de Twitter. La difusión por lista de correo electrónico sí ha cumplido los tiempos del compromiso.
Tramitar el préstamo interbibliotecario de los usuarios internos en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud.	Porcentaje de Préstamos Interbibliotecarios de los usuarios internos tramitados en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud.	Se han recibido 11.188 peticiones internas. La media de tiempo de tramitación del préstamo es de 0,88 días.  Cumplimiento: 87,89%	12,11%	El 68,43% de peticiones se ha realizado en menos de 24 horas, el restante 19,46% no ha superado el día de tramitación, ello es debido a que no se excluyeron el fin de semana.	Advertir que las tramitaciones en festivos se realizarán el primer día hábil siguiente al festivo.
Servir, o informar de la no disponibilidad del documento solicitado, las peticiones externas	Porcentaje de Préstamos Interbibliotecarios servidos o respondidos	Se han recibido 5.646 peticiones externas, de las cuales 4.513 han	5,92%	La plataforma de gestión del servicio, GTBib, no permite extraer los datos	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.	en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.	<p>recibido una respuesta positiva.</p> <p>El 95'87% de las respuestas positivas, y el 94,08% de las respuestas negativas se dieron en menos de 6 días (dato que proporciona la aplicación de préstamo interbibliotecario). La aplicación también muestra que las peticiones tuvieron una primera actuación y atención las 24 primeras horas, obteniéndose una media de 0'09 días en el inicio del primer trámite.</p> <p>La media de tiempo de tramitación del préstamo es de 1,09 días para las</p>		conforme a los 2 días hábiles del indicador, sino 6. Atendiendo al hecho de "fecha de primer curso" la plataforma indica que la mayor parte de las peticiones tienen una media de 0'09 días en el inicio del primer trámite.	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
		<p>respuestas positivas y 2,81 días para las respuestas negativas. La gran mayoría de las respuestas positivas se cursaron en 2 días.</p> <p>Cumplimiento: 94,08%</p>			
<p>Difundir las ofertas de cursos de formación de usuarios a través de la web de la biblioteca o archivo organizador o de la Red, además de otros sistemas de difusión, con una antelación mínima de 5 días hábiles al inicio del curso.</p>	<p>Porcentaje de comunicaciones sobre ofertas de cursos de formación realizadas con una antelación mínima de 5 días hábiles antes del inicio del curso.</p>	<p>Durante 2021 se han organizado 8 cursos para el personal bibliotecario del CSIC.</p> <p>Se han difundido en Twitter, en la página web de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC y por las listas de correo electrónico existentes en la Red con la suficiente antelación para fomentar la asistencia.</p> <p>En el Twitter de la Red se han divulgado un total de 20</p>	<p>0%</p>		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
		publicaciones de difusión de acciones formativas de carácter externo, todas ellas difundidas entre 5 y 20 días antes de la celebración de los cursos.  Cumplimiento: 100%			
Atender a los investigadores CSIC en sus dudas sobre el Mandato Institucional de Acceso Abierto en un plazo máximo de 2 días hábiles.	Porcentaje de dudas sobre el Mandato Institucional de Acceso Abierto atendidas en un plazo máximo de 2 días hábiles.	Las consultas presentadas por correo electrónico a la Oficina de Atención al Usuario de Digital.CSIC a través de la dirección <a href="mailto:digital.csic@bib.csic.es">digital.csic@bib.csic.es</a> se han atendido en un plazo máximo de 2 días hábiles.  Cumplimiento: 100%	0%		Desarrollo de los resultados de la 2ª edición de la monitorización del Portal del Monitor del Mandato de Acceso Abierto CSIC, web que tiene como objetivo analizar el grado de cumplimiento del Mandato institucional de acceso abierto del CSIC que entró en vigor el 1 de abril de 2019.



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Atender las solicitudes del Servicio de Archivo Delegado de Digital.CSIC realizadas por los usuarios en un plazo máximo de 2 días hábiles.	Porcentaje de Solicitudes de Archivo Delegado de Digital.CSIC atendidas en un plazo máximo de 2 días hábiles.	Número de servicios: 30.081, de los cuales 47'94% corresponden a la Red de Bibliotecas, un 48'14% a la Oficina Técnica de Digital.CSIC y un 2'97% a personal investigador.  Cumplimiento: 100%	0%		
Atender las consultas o solicitudes de ayuda o de información relacionada con GesBib y la publicación científica, realizadas por los investigadores del CSIC, en un plazo máximo de 2 días hábiles.	Porcentaje de consultas o solicitudes de ayuda o de información relacionada con GesBib y la publicación científica atendidas en plazo máximo de 2 días hábiles.	Las consultas realizadas por correo electrónico a la dirección <a href="mailto:gesbib@bib.csic.es">gesbib@bib.csic.es</a> han sido atendidas en menos de 48 horas.  Cumplimiento: 100%	0%		