

## CUADRO DE INDICADORES

| Código compromiso | Indicadores   | Fórmula de cálculo   | Estándar | Periodicidad |
|-------------------|---|--|----------|--------------|
| 1                 | 1.1. Número de estudiantes por ordenador portátil.  | Nº de estudiantes/Nº de ordenadores disponibles  | 200      | Trimestral   |
| 2                 | 2.1. Porcentaje de peticiones de manuales cumplidas en el año.  | $(\text{N}^\circ \text{ total de peticiones de manuales cursadas en el año} / \text{N}^\circ \text{ total de peticiones de manuales recibidas en el año}) * 100$   | 100      | Trimestral   |
| 3                 | 2.2. Porcentaje de pedidos cursados y/o informados en un máximo de 10 días laborables.  | $(\text{N}^\circ \text{ de peticiones cursadas y/o informadas en un máximo de diez días laborables} / \text{N}^\circ \text{ total de peticiones recibidas}) * 100$   | 100      | Trimestral   |
| 4                 | 3.1. Porcentaje de documentos disponibles en el plazo máximo de 2 días laborables.  | $(\text{N}^\circ \text{ total de documentos accesibles en un plazo no superior a dos días laborables} / \text{N}^\circ \text{ total de documentos demandados mediante reserva a través del catálogo web}) * 100$ | 100      | Trimestral   |
| 5                 | 3.2. Porcentaje de incidencias tramitadas en 2 días laborables sobre el total de incidencias.   | $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias de acceso a recursos electrónicos tramitadas en 2 días laborables} / \text{N}^\circ \text{ de incidencias de acceso a recursos electrónicos tramitadas}) * 100$           | 100      | Trimestral   |
| 6                 | 3.3. Porcentaje de documentos solicitados mediante préstamo intercampus suministrados dentro de los 4 días laborables siguientes a la petición. | $(\text{N}^\circ \text{ de documentos suministrados en plazo} / \text{N}^\circ \text{ de peticiones realizadas}) * 100$  | 100      | Trimestral   |
| 7                 | 4.1. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario enviadas en el plazo máximo de 3 días laborables.                                 | $(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes enviadas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes recibidas}) * 100$  | 100      | Trimestral   |
| 8                 | 5.1. Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo máximo de 7 días laborables.  | $(\text{N}^\circ \text{ de sugerencias y/o quejas respondidas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ de sugerencias y/o quejas recibidas}) * 100$   | 100      | Trimestral   |
| 9                 | 5.2. Obtener un valor superior a 6,5 (en una escala del 1 al 9) en la valoración de la atención recibida.                                       | Media aritmética de los valores obtenidos en el grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida.   | 6.5      | Trimestral   |
| 10                | 6.1. Porcentaje de alumnos/as de 1º de Grado que han realizado el curso de formación.   | $(\text{N}^\circ \text{ de alumnos/as que han realizado el curso de formación} / \text{N}^\circ \text{ de alumnos/as matriculados en 1}^\circ \text{ de Grado}) * 100$   | 50       | Semestral    |
| 11                | 6.2. Porcentaje de sesiones realizadas.   | $(\text{N}^\circ \text{ de sesiones de formación realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de sesiones de formación solicitadas}) * 100$   | 100      | Trimestral   |