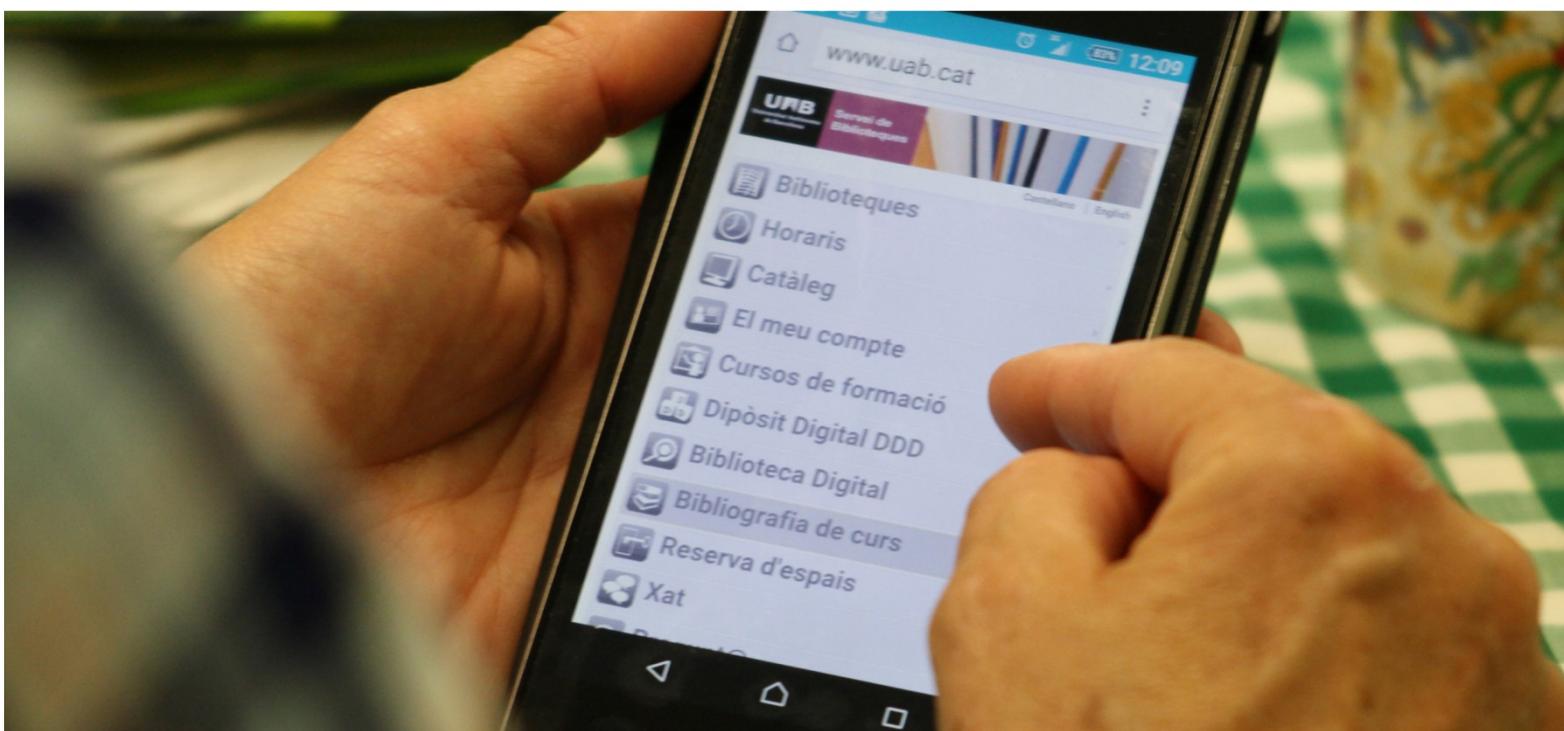


# CARTA DE SERVICIOS



## SERVICIO DE BIBLIOTECAS

**Universitat Autònoma de Barcelona**

fecha de entrada en vigor: 23 de septiembre de 2016

**Carta de Servicios aprobada por la Comisión de  
Investigación de la UAB el 23 de septiembre de 2016**

# SUMARIO

SUMARIO.....	3
MISIÓN Y VALORES .....	5
DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL SERVICIO.....	6
¿QUÉ OFRECEMOS?.....	7
DERECHOS DE LOS USARIOS .....	10
DEBERES DE LOS USUARIOS.....	11
NORMATIVAS .....	13
FORMAS DE PARTICIPACIÓN .....	14
CÓMO CONTACTAR .....	21



# MISIÓN Y VALORES

La misión del Servicio de Bibliotecas es proporcionar recursos informativos y servicios de máxima calidad de acuerdo con los objetivos de excelencia de la UAB en la educación, la investigación, la innovación y la transferencia de conocimiento.

La satisfacción de las necesidades y de las expectativas de nuestros usuarios es el eje central de nuestras actividades. Para dar soporte al estudio, a la docencia, a la investigación, y a la transferencia de conocimientos en los ámbitos social y cultural, las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona disponemos de una dotación importante de recursos documentales y otros materiales, así como de un personal cualificado.

Esta carta de servicios es un compromiso formal para garantizar la prestación de estos servicios con un alto nivel de calidad.

Regularmente hacemos seguimiento de los indicadores de calidad y nos sometemos a auditorías y a controles internos y externos.

Estamos abiertos y comprometidos a servir a nuestros usuarios, a escucharlos y a tener en cuenta sus demandas, sugerencias, críticas y propuestas.

**Joan Gómez Escofet**

Director del Servicio de Bibliotecas



# DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL SERVICIO

Universidad Autónoma de Barcelona

Servei de Biblioteques

93.581.10.15

s.biblioteques@uab.cat

[www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques)

# ¿QUÉ OFRECEMOS?

## Recursos documentales

**Acceso y consulta** a los documentos necesarios para el aprendizaje, la docencia y la investigaci3n.

**Acceso desde fuera de la UAB** a la colecci3n de recursos digitales y a gestiones en l3nea (reservas, renovaciones...) desde la p3gina [www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques) accesible tambi3n desde dispositivos m3viles.

**Selecci3n y adquisici3n** de documentos a partir de las peticiones recibidas y de las novedades bibliogr3ficas.



# Espacios y equipamientos

**Espacios** para trabajar individualmente o en grupo y salas de formación.

**Equipamiento informático y audiovisual**, infraestructura para el uso y carga de dispositivos móviles y aparatos para la reproducción de documentos.

# Préstamo y obtención de documentos

**Préstamo** de documentos y de equipamientos tecnológicos.

**Préstamo consorciado** de documentos de las bibliotecas universitarias catalanas y de la Biblioteca de Catalunya (PUC).

**Obtención de documentos** por préstamo interbibliotecario de los fondos que no se encuentran en las bibliotecas de la UAB y que tampoco están disponibles con el servicio de préstamo consorciado.

# Información y Formación

**Atención a las consultas** de manera presencial, telefónica y virtual con el servicio Pregunt@, blog Propiedad Intelectual y Acceso Abierto, correo electrónico y redes sociales.

**Formación** para proporcionar habilidades en el uso y gestión de la información.

**Difusión de información** a través de la web, de las guías, de los boletines, de los blogs, de las redes sociales y de las exposiciones.

# Apoyo a la investigación

Atención a consultas sobre **propiedad intelectual y acceso abierto**.

Apoyo a la **Acreditación y Evaluación de la Investigación**.

**Publicación digital en acceso abierto** de la producción científica y administrativa de la comunidad universitaria en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).

# DERECHOS DE LOS USARIOS

Requerir el cumplimiento de todos los compromisos que la biblioteca ha asumido, y además a:

- Recibir información sobre todos los **servicios** que la biblioteca ofrece y sobre su funcionamiento
- Recibir formación y asesoramiento en **el uso de los recursos de información** que la biblioteca pone a tu alcance
- Manifestar tus **sugerencias o quejas** sobre la biblioteca, sus recursos y servicios, personalmente o de manera virtual
- Disponer de la garantía de **confidencialidad** de tus datos personales
- Ser atendido con un **trato respetuoso** y con una **atención eficiente** por parte de los profesionales de las bibliotecas

# DEBERES DE LOS USUARIOS

**Según el artículo 25 del Reglamento del Servicio de Bibliotecas los usuarios del Servicio de Bibliotecas deben cumplir las condiciones de uso del servicio y sus normas de funcionamiento y, en concreto, han de:**

- a) Contribuir a mantener un entorno de trabajo adecuado, respetar a las personas y evitar cualquier actividad que cause molestias a otros usuarios.
- b) Respetar en todo momento las instalaciones, los equipamientos, las condiciones de uso de los servicios y los fondos bibliográficos y documentales.
- c) Comportarse respetuosamente con el personal de la biblioteca.
- d) Seguir las indicaciones del personal en el uso de espacios, equipamientos y recursos.
- e) Salir de las instalaciones cuando se termine el horario de apertura o a requerimiento del personal.
- f) Utilizar las tecnologías de la información para actividades propias o asignadas, y no hacer usos indebidos.
- g) Cumplir los trámites reglamentariamente establecidos para retirar material bibliográfico o documental.

- h) Respetar la integridad y conservación de los documentos y el material bibliográfico y documental.
- i) Hacerse responsables de los documentos o del equipamiento tecnológico que se tenga en préstamo y devolverlos en los plazos fijados.
- j) Respetar la legislación vigente de propiedad intelectual y, en especial, la referida a la consulta, el escaneo y las fotocopias y, en el caso de documentos digitales, la referida al uso, la distribución y la copia.
- k) Identificarse con el carnet de la UAB cuando les sea requerido y no dejarlo a terceros.
- l) Mostrar el contenido de las bolsas y carpetas cuando el personal lo requiera.
- m) En general, cumplir este reglamento y las instrucciones y normas aplicables dictadas por los órganos competentes de la UAB, así como las disposiciones que establezca con carácter general la legislación vigente.



# NORMATIVAS

Conjunto de normativas que rigen nuestra Carta de servicios.

- Reglamento del Servicio de Bibliotecas (pdf)
- Reglamento del Servicio de Bibliotecas (html)
- Procedimientos de préstamo del Servicio de Bibliotecas de la UAB
- Normas de uso de ordenadores portátiles de las bibliotecas de la UAB
- Condiciones generales de uso y de préstamo de las salas de trabajo en grupo
- Normativa del servicio de Préstamo interbibliotecario
- Acuerdo de servicio de Préstamo "in situ" entre las bibliotecas del Consorcio de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)
- Reglamento del servicio de préstamo consorciado (PUC) del Consorcio de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

Se pueden consultar las normativas a la web del Servicio de Bibliotecas:

[www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques)

# FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Enviando **dudas, sugerencias, quejas o felicitaciones** a través de los siguientes medios:

- Personalmente en los mostradores de información de las bibliotecas.
- Por teléfono y correo electrónico.
- A través del servicio *Pregunt@*:  
[www.uab.cat/biblioteques/pregunta](http://www.uab.cat/biblioteques/pregunta).
- Desde la sede electrónica de la UAB:  
<https://seuelectronica.uab.cat/>.
- Mediante las redes sociales.
- A través de los formularios en línea (sugerencias de compra, formulario de donativos...).

Formando parte de las **comisiones de usuarios de las bibliotecas**.

Respondiendo las **encuestas** periódicas.

Participando en los **procesos de evaluación** como miembros de los grupos de trabajo.

**Donando a la biblioteca** las publicaciones resultado del estudio, la docencia y la investigación que llevas a cabo como miembro de nuestra institución o añadiéndolas al DDD.

# COMPROMISOS

Resolvemos de manera personalizada las consultas, sugerencias o quejas recibidas en el mostrador, por correo electrónico o por teléfono. En el servicio *Pregunt@* damos respuesta en un plazo máximo de 2 días laborables y en el blog de *Propiedad Intelectual y Acceso Abierto* en un plazo de 5 días.

Ofrecemos horarios de apertura amplios y garantizamos en época de exámenes la apertura mínima de una biblioteca como sala de estudios, todos los días de la semana, también en horario nocturno.

Proporcionamos acceso a la bibliografía básica facilitada por el profesorado.

Revisamos las bibliografías de curso adquiriendo, en la medida que el presupuesto permite, los documentos recomendados.

Informamos mensualmente de nuevas adquisiciones en nuestra web.

Ofrecemos sesiones de introducción al uso de la biblioteca y a las

herramientas y recursos de información especializados.

Facilitamos la petición de documentos disponibles de otras bibliotecas de la UAB y del PUC y que los devolváis en cualquier mostrador de préstamo de las bibliotecas de la UAB.

Conseguimos el material solicitado por préstamo interbibliotecario: a bibliotecas universitarias catalanas en 4 días de media, y a otras bibliotecas en una media de 10 días.

Avisamos de cambios y novedades programadas en la prestación de los servicios mediante carteles y en la web, con una antelación mínima de cinco días.

Mantenemos nuestra web actualizada y adaptada a dispositivos móviles.

Informamos diariamente, por correo electrónico, de la recepción de los documentos solicitados.

Atendemos vuestras sugerencias de compra.

Organizamos periódicamente exposiciones para dar a conocer fondos documentales de temáticas determinadas.

Proporcionamos espacios bien equipados para el estudio individual o en grupo.

Disponemos de herramientas y espacios de trabajo adaptados a usuarios con necesidades especiales.

Proporcionamos equipamiento informático siguiendo los criterios del Servicio de Informática de la UAB.

Ofrecemos un 75% de nuestro fondo disponible para el préstamo.

Garantizamos una disponibilidad permanente de los servidores informáticos, así como la resolución del 80% de incidencias puntuales en menos de 48 horas.

Ofrecemos una plataforma de difusión y preservación digital para la producción científica, docente y administrativa.

Medimos y valoramos vuestra percepción en relación a los servicios ofrecidos. Facilitamos el acceso a recursos digitales suscritos por la UAB desde fuera del campus.

Mantenemos la web de Apoyo a la Acreditación y Evaluación de la Investigación (SAAR) actualizada con la información de las diferentes convocatorias.

# INDICADORES

El grado de cumplimiento de los compromisos del servicio, se pueden comprobar en una serie de indicadores disponibles en nuestra web: [www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques)

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
1	Proporcionamos acceso a la bibliografía básica facilitada por el profesorado	Días de apertura anual
	Ofrecemos horarios de apertura amplios y garantizamos en época de exámenes la apertura mínima de una biblioteca como sala de estudios, todos los días de la semana, también en horario nocturno	Horas de apertura semanal
	Disponemos de herramientas y espacios de trabajo adaptados a usuarios con necesidades especiales	Numero de equipamientos adaptados
2	Proporcionamos espacios bien equipados para el estudio individual o en grupo	Número de puntos de trabajo individuales
	Disponemos de herramientas y espacios adaptados a usuarios con necesidades	Número de cabinas adaptadas para usuarios con necesidades especiales

3	<p><b>Equipamiento informático y audiovisual</b>, infraestructura para el uso y la carga de dispositivos móviles y aparatos para la reproducción de documentos</p>	<p>Proporcionamos equipamiento informático siguiendo los criterios del Servicio de Informática de la UAB</p> <p>Garantizamos una disponibilidad permanente de los servidores informáticos, así como la resolución del 80% de incidencias puntuales en menos de 48 horas</p>	<p>Número de PC a disposición de los usuarios</p> <p>Número de cargadores</p> <p>Número de puntos electrificados</p> <p>Tiempo medio de resolución de incidencias</p>
4	<p><b>Atención a las consultas</b> de manera presencial, telefónica o virtual a través del servicio Pregunt@ blog <i>Propiedad Intelectual</i> y <i>Acceso Abierto</i>, correo electrónico y redes sociales</p>	<p>Resolvemos de manera personalizada las consultas, sugerencias o quejas recibidas en el mostrador, por correo electrónico o por teléfono. En el servicio <b>Pregunt@</b> damos respuesta en un plazo máximo de 2 días laborables y en el blog de Propiedad Intelectual y Acceso Abierto en un plazo de 5 días</p>	<p>Porcentaje de consultas a Pregunt@ tramitadas en un máximo de dos días laborables</p> <p>Número de sugerencias o quejas</p> <p>Porcentaje de consultas al blog de PIAO resueltas en un máximo de 5 días laborables</p>
5	<p><b>Difusión</b> de información a través de la web, de las guías, de los boletines, de los blogs, de las redes sociales y de las exposiciones.</p>	<p>Informamos mensualmente de nuevas adquisiciones en nuestra web</p> <p>Avisamos de cambios y novedades programadas en la prestación de los servicios mediante carteles y en la web, con una antelación mínima de cinco días</p> <p>Mantenemos nuestra web actualizada y adaptada a dispositivos móviles</p> <p>Organizamos periódicamente exposiciones para dar a conocer fondos documentales de temáticas determinadas.</p>	<p>Número anual de visitas a la web y los blogs</p> <p>Número anual de exposiciones organizadas</p> <p>Twitter. Indicador de tendencia: incremento de seguidores en relación al año anterior</p> <p>Facebook. Hablan/posts/ mínimo de 1</p> <p>Número de noticias publicadas en la web del SdB</p> <p>Número de Boletines</p>

6	<p><b>Préstamo</b> de documentos y de equipamiento tecnológico y <b>Préstamo consorciado</b> de documentos de las bibliotecas universitarias catalanas y de la Biblioteca de Catalunya (PUC).</p>	<p>Informamos diariamente, por correo electrónico, de la recepción de los documentos solicitados</p> <p>Facilitamos la petición de documentos disponibles de otras bibliotecas de la UAB y del PUC y que los devolváis en cualquier mostrador de préstamo de las bibliotecas de la UAB</p> <p>Ofrecemos un 75% de nuestro fondo disponible para el préstamo</p>	<p>Datos anuales de préstamo</p> <p>Ratio de préstamo por usuario al año</p> <p>Porcentaje de fondo prestable</p> <p>Datos anuales de préstamo consorciado (PUC)</p>
7	<p><b>Obtención de documentos</b> por préstamo interbibliotecario de los fondos que no se encuentran en las bibliotecas de la UAB y que tampoco están disponibles con el servicio de préstamo consorciado.</p>	<p>Conseguimos el material solicitado por préstamo interbibliotecario: a bibliotecas universitarias catalanas en 4 días de media, y a otras bibliotecas en una media de 10 días</p>	<p>Tiempo medio de recepción de las peticiones solicitadas por la UAB a bibliotecas externas</p>
8	<p><b>Formación</b> para proporcionar habilidades en el uso y gestión de la información.</p>	<p>Ofrecemos sesiones de introducción al uso de la biblioteca y a las herramientas y recursos de información especializados.</p>	<p>Número anual de cursos de iniciación</p> <p>Número anual de cursos especializados</p> <p>Número anual de sesiones de asesoramiento</p> <p>Nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los cursos de formación</p>

9	<p><b>Selección y adquisición de documentos</b> a partir de las peticiones recibidas y de las novedades bibliográficas.</p>	<p>Atendemos vuestras sugerencias de compra</p> <p>Revisamos las bibliografías de curso adquiriendo, en la medida que el presupuesto permite, los documentos recomendados</p>	<p>Número de documentos adquiridos</p> <p>Media de tiempo de recepción de documentos comprados</p>
10	<p><b>Acceso desde fuera de la UAB</b> a la colección de recursos digitales y a gestiones en línea (reservas, renovaciones...) desde la página <a href="http://www.uab.cat/biblioteques">www.uab.cat/biblioteques</a>, accesible también desde dispositivos móviles.</p>	<p>Facilitamos el acceso a recursos digitales suscritos por la UAB desde fuera del campus</p>	<p>Número de accesos remotos a los recursos digitales a través de ARE</p>
11	<p><b>Publicación digital en acceso abierto</b> de la producción científica y administrativa de la comunidad universitaria en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).</p>	<p>Ofrecemos una plataforma de difusión y preservación digital para la producción científica, docente y administrativa</p>	<p>Número anual de documentos ingresados en el DDD</p>
12	<p><b>Soporte a la Acreditación y Evaluación de la Investigación (SAAR).</b></p>	<p>Mantenemos la web de Apoyo a la Acreditación y Evaluación de la Investigación (SAAR) actualizada con la información de las diferentes convocatorias.</p>	<p>Número de consultas a la web</p>
13	<p><b>Globalmente</b></p>	<p>Medimos y valoramos vuestra percepción en relación a los servicios ofrecidos</p>	<p>Nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la valoración global de la prestación del servicio</p>

# CÓMO CONTACTAR

## **Biblioteca de Ciencia y Tecnología**

Tel. 93 581 19 06  
bib.ciencia.tecnologia@uab.cat

## **Biblioteca de Ciencias Sociales**

Tel. 93 581 18 01  
bib.socials@uab.cat

## **Biblioteca de Ciencias Sociales— Centro de Documentación Europea**

Tel. 93 581 16 81  
ce.doc.europea@uab.cat

## **Biblioteca de Comunicación y Hemeroteca General**

Tel. 93 581 40 04  
bib.comunicacio@uab.cat

## **Biblioteca de Humanidades**

Tel. 93 581 29 92  
bib.humanitats@uab.cat

## **Biblioteca de Medicina. Bellaterra**

Tel. 93 581 19 18  
bib.medicina@uab.cat

## **Biblioteca del Hospital Universitario Germans Trias i Pujol**

Tel. 93 497 88 99  
bib.hugtip@uab.cat

## **Biblioteca Universitaria de Medicina de Enfermería de la Vall d'Hebron**

Tel. 93 428 50 12  
bib.vhebron@uab.cat

## **Biblioteca Campus Universitario Mar**

Tel. 93 316 35 31  
bib.mar@uab.cat

## **Biblioteca Josep Laporte**

Tel. 93 433 50 40  
bib.laporte@uab.cat

## **Biblioteca Universitaria de Sabadell**

Tel. 93 728 77 01  
bib.sabadell@uab.cat

## **Biblioteca de Veterinaria**

Tel. 93 581 15 49  
bib.veterinaria@uab.cat

## **Cartoteca General**

Tel. 93 581 20 45  
cartoteca@uab.cat

## **Servei de Biblioteques de la UAB**

Tel. 93 581 10 15  
s.biblioteques@uab.cat  
www.uab.cat/biblioteques

# **Carta de Servicios 2016**

## **Servicio de Bibliotecas**

**UAB**

Universitat Autònoma de Barcelona

**Universitat Autònoma de Barcelona**