

**Carta de Servicios aprobada por la Comisión de  
Investigación de la UAB el 23 de septiembre de 2016 y  
ratificada el 8 de octubre de 2018, por la Comisión  
General de Usuarios de las Bibliotecas UAB**

**Revisión y actualización: 8 de octubre de 2018**

# SUMARIO

SUMARIO .....	2
PRESENTACIÓN.....	3
DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO .....	4
¿QUÉ OFRECEMOS? .....	5
DERECHOS DE LOS USARIOS.....	8
DEBERES DE LOS USUARIOS .....	9
NORMATIVAS.....	11
FORMAS DE PARTICIPACIÓN.....	12
COMPROMISOS .....	13
INDICADORES .....	16
MEDIDAS DE ENMIENDA .....	16
CÓMO CONTACTAR.....	21

# PRESENTACIÓN

La misión del Servicio de Bibliotecas es proporcionar recursos informativos y servicio 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 conocimiento, las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona disponemos de una dotación importante de recursos documentales y otros materiales, así como de personal cualificado.

El Servicio de Bibliotecas de la UAB se estructura en grandes unidades temáticas o atendiendo a criterios de territorialidad, y está formado por seis grandes bibliotecas en el campus de Bellaterra y una al de Sabadell, además de cuatro bibliotecas situadas a las unidades docentes de hospitales del Área Metropolitana de Barcelona. Las bibliotecas dependen orgánicamente de las Administraciones de Centro y funcionalmente de la Dirección del Servicio de Bibliotecas.

Todas las personas que sean miembros de la comunidad universitaria UAB pueden acceder a la totalidad de los servicios que ofrecemos. Determinados servicios son accesibles para aquellos usuarios que pertenezcan a instituciones con la que la UAB ha establecido algún tipo de convenio, contrato, colaboración o reciprocidad.

Los servicios que se ofrecen son mayoritariamente gratuitos. En el caso que implique un coste se aplican las tarifas establecidas por el Consell Social de la UAB.

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

Regularmente hacemos el seguimiento de los indicadores de calidad i nos sometemos a auditorias y 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 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 investigación.

**Acceso desde fuera de la UAB** a la colección de recursos digitales y a gestiones en línea (reservas, renovaciones...) desde la página [www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques) accesible también desde dispositivos móviles.

**Selección y adquisición** de documentos a partir de las peticiones recibidas y de las novedades bibliográficas.



# 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@, WhatsApp, blog Propiedad Intelectual y Acceso Abierto, Servicio OPINA, 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 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 e institucional 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:**

- a) Acceder y recibir información sobre los recursos y servicios necesarios para el aprendizaje, la docencia y la investigación que la biblioteca ofrece.
- b) Recibir formación y asesoramiento en el uso de los recursos de información que la biblioteca pone a tu alcance
- c) Recibir la formación adecuada para la adquisición de habilidades informacionales
- d) Disponer de espacios e infraestructuras adecuadas para la consulta, el estudio y el trabajo, tanto individual como en grupo.
- e) Estar informado de las novedades y cambios que se producen en la biblioteca en todo lo que te afecte.
- f) Participar activamente en el funcionamiento de los servicios de la biblioteca a través de los canales que se encuentran a tu disposición.
- g) Manifestar tus sugerencias o quejas sobre la biblioteca, sus recursos y servicios, personalmente o de manera virtual
- h) Disponer de la garantía de confidencialidad de tus datos personales
- i) 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.

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

- 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)
- Política Institucional de acceso abierto a la Universidad Autónoma de Barcelona (Acuerdo del Consell del Govern de 25 de abril de 2012)
- Política de preservación del Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD)

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).
- A través del servicio **OPINA:** <https://opina.uab.cat/opina/>
- 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

## **Acceso y consulta a los documentos necesarios para el aprendizaje, la docencia y la investigación:**

- Damos acceso al conjunto de documentación que permite el adecuado desarrollo de la docencia y la investigación.
- 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.

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

- Proporcionamos espacios bien equipados para el estudio individual o en grupo.
- Disponemos de herramientas y espacios de trabajo adaptados a usuarios con necesidades especiales.

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

- Proporcionamos equipamiento informático siguiendo los criterios del Servicio de Informática de la UAB.
- Garantizamos una disponibilidad de los servidores informáticos, así como la resolución del 80% de incidencias puntuales en menos de 48 horas.

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

- 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 y en el servicio OPINA en un plazo de 15 días.

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

- Informamos mensualmente de nuevas adquisiciones en nuestra web.
- Avisamos de cambios y novedades programadas en la prestación de los servicios mediante carteles y en la web.
- Mantenemos nuestra web actualizada y adaptada a dispositivos móviles.
- Organizamos periódicamente exposiciones para dar a conocer fondos documentales de temáticas determinadas.

**Préstamo de documentos i y de equipamientos tecnológicos i Préstamo consorciado de documentos de las bibliotecas universitarias catalanas y de la Biblioteca de Cataluña (PUC):**

- Informamos diariamente, por correo electrónico, de la recepción de los documentos solicitados.
- 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.
- Ofrecemos un 75% de nuestro fondo disponible para el préstamo.

**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:**

- Conseguimos el material solicitado por préstamo interbibliotecario: a bibliotecas universitarias catalanas en 3 días de media, y a otras bibliotecas en una media de 8 días.

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

- Ofrecemos sesiones de introducción al uso de la biblioteca y a las herramientas y recursos de información especializados.

**Selección y adquisición de documentos a partir de las peticiones recibidas y de las novedades bibliográficas:**

- Atendemos vuestras sugerencias de compra.
- Revisamos las bibliografías de curso adquiriendo, en la medida que el presupuesto permite, los documentos recomendados.

**Acceso desde fuera de la UAB a la colección de recursos digitales y a gestiones en línea (reservas, renovaciones...) desde la página [www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques) accesible también desde dispositivos móviles:**

- Facilitamos el acceso a recursos digitales suscritos por la UAB desde fuera del campus.

**Publicación digital en acceso abierto de la producción científica e institucional de la comunidad universitaria en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD):**

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

**Apoyo a la Acreditación y Evaluación de la Investigación (SAAR):**

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

**Globalmente:**

- Medimos y valoramos vuestra percepción en relación a los servicios ofrecidos

# INDICADORES

El grado de logro de estos compromisos de servicio se puede comprobar con una serie de indicadores que los miden y que son consultables en nuestra web: [www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques).

	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
1	<b>Acceso y consulta</b> a los documentos necesarios para el aprendizaje, la docencia y la investigación.	Damos acceso al conjunto de documentación que permite el adecuado desarrollo de la docencia y la investigación.	<i>Máximo de 10 días de mediana de procesamiento técnico de los documentos comprados</i>
			<i>Porcentaje mayor o igual al 90% de asignaturas con acceso directo a la bibliografía recomendada</i>
		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.	<i>Nivel de satisfacción superior a 3, en una escala de 5, de los usuarios en relación a los horarios de apertura</i>
2	<b>Espacios</b> para trabajar individualmente o en grupo y salas de formación.	Proporcionamos espacios bien equipados para el estudio individual o en grupo.	<i>Nivel de satisfacción superior a 3, en una escala de 5, de los usuarios en relación a los espacios de trabajo</i>
		Disponemos de herramientas y espacios de trabajo adaptados a usuarios con necesidades especiales.	<i>Número de cabinas adaptadas para usuarios con necesidades especiales</i>



3	<b>Equipamiento informático y audiovisual,</b> infraestructura para el uso y carga de dispositivos móviles y aparatos para la reproducción de documentos.	Proporcionamos equipamiento informático siguiendo los criterios del Servicio de Informática de la UAB.	<i>Nivel de satisfacción superior a 3, en una escala de 5, de los usuarios en relación al equipamiento informático</i>
		Garantizamos una disponibilidad de los servidores informáticos, así como la resolución del 80% de incidencias puntuales en menos de 48 horas.	<i>Porcentaje del 80% de incidencias resueltas en un plazo de 2 días laborables</i>
4	<b>Atención a las consultas</b> de manera presencial, telefónica y virtual con el servicio Pregunt@, OPINA, Whatsapp, blog Propiedad Intelectual y Acceso Abierto, correo electrónico y redes sociales.	Resolvemos de manera personalizada las consultas, sugerencias o quejas recibidas en el mostrador, por correo electrónico o por teléfono. En el servicio <i>Pregunt@</i> damos respuesta en un plazo máximo de 2 días laborables y en el blog de <i>Propiedad Intelectual</i> y <i>Acceso Abierto</i> en un plazo de 5 días y en el servicio OPINA en un plazo de 15 días	<i>Porcentaje de consultas a Pregunt@ resueltas en un máximo de 2 días laborables</i>
			<i>Porcentaje de SFQ a OPINA resueltas en un máximo de 15 días laborables</i>
			<i>Porcentaje de consultas al blog de PIAO resueltas en un máximo de 5 días laborables</i>
5	<b>Difusión de información</b> a través de la web, de las guías, de los boletines, de las redes sociales y de las exposiciones.	Informamos mensualmente de nuevas adquisiciones en nuestra web.	<i>Número de noticias publicadas al web del SdB</i>
		Mantenemos nuestra web actualizada y adaptada a dispositivos móviles.	<i>Nivel de satisfacción superior a 3, en una escala de 5, de los usuarios en relación respecto a la web</i>
		Avisamos de cambios y novedades programadas en la prestación de los servicios mediante carteles y en la web.	<i>Twitter Indicador de tendencia: incremento de seguidores en relación al año anterior, como mínimo un 10%</i>
		Organizamos periódicamente exposiciones para dar a conocer fondos documentales de temáticas determinadas.	<i>Facebook.posts/ Indicador: mínimo de 1</i>
			<i>Número anual de exposiciones organizadas</i>

6	<p><b>Préstamo</b> de documentos y de equipamientos tecnológicos y Préstamo consorciado de documentos de las bibliotecas universitarias catalanas y de la Biblioteca de Cataluña (PUC)</p>	<p>Informamos diariamente, por correo electrónico, de la recepción de los documentos solicitados.</p>	<p><i>Datos anuales de préstamo a las bibliotecas y PUC</i></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><i>Ratio de préstamos por usuario en un año, mínimo de 10 préstamos por usuario</i></p>
		<p>Ofrecemos un 75% de nuestro fondo disponible para el préstamo.</p>	<p><i>Porcentaje de fondo prestable</i></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 3 días de media, y a otras bibliotecas en una media de 8 días.</p>	<p><i>Tiempo medio de 3 día de recepción de los pedidos solicitados por la UAB a las bibliotecas externas</i></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><i>Número anual de sesiones de asesoramiento y acciones formativas realizadas</i></p>
			<p><i>Nivel de satisfacción superior a 3, en una escala de 5, de los usuarios en relación a los cursos de formación</i></p>
9	<p><b>Selección y adquisición</b> de documentos a partir de las peticiones recibidas y de las novedades bibliográficas.</p>	<p>Atendemos vuestras sugerencias de compra.</p>	<p><i>Número de documentos adquiridos</i></p>
		<p>Revisamos las bibliografías de curso adquiriendo, en la medida que el presupuesto permite, los documentos recomendados.</p>	<p><i>Mediana de tiempo de recepción de documentos comprados a proveedores, un máximo de 6 semanas</i></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><i>Número de accesos a los recursos digitales</i></p>
11	<p><b>Publicación digital en acceso abierto</b> de la producción científica e institucional 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><i>Porcentaje del 10 % de crecimiento de la producción científica de la UAB al DDD</i></p>
			<p><i>Porcentaje del 7% de artículos referenciados a la base de datos de la producción científica (CRIS) que hay al DDD.</i></p>
12	<p>Apoyo a la <b>Acreditación y Evaluación de la Investigación.</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><i>Número de consultas a la web</i></p>
13	<p>Globalmente</p>	<p>Medimos y valoramos vuestra percepción en relación a los servicios ofrecidos</p>	<p><i>Nivel de satisfacción de usuarios en relación a la valoración global de la prestación del servicio superior a 3, en una escala de 5</i></p>

# MEDIDAS DE ENMIENDA

Para presentar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de Serveis se utilizará el mismo canal que para las quejas y sugerencias, el servicio OPINA: <https://opina.uab.cat>.

Cuando se incumpla alguno de los compromisos asumidos en esta carta de servicio, la Dirección del Servicio de Bibliotecas analizará las causas que lo provocaron y pondrá en marcha las acciones correctivas necesarias para que no vuelva a producirse, considerando las circunstancias y las posibilidades competenciales.

La Direcció del Servicio de Bibliotecas enviará a través del servicio OPINA al usuario un escrito de explicación o disculpa donde también se informará de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado, a través del servicio OPINA, en un plazo no superior a 15 días.

El incumplimiento de los compromisos de servicio no comportará la responsabilidad patrimonial de la Universidad.

# C3MO CONTACTAR

## **Biblioteca de Ciencia y Tecnologia**

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 Documentaci3n Europea**

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

## **Biblioteca de Comunicaci3n 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 Enfermeria 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/bibliotecas](http://www.uab.cat/bibliotecas)

