

# CARTA DE SERVICIOS

## Servicio de Bibliotecas

Enero 2023





# CARTA DE SERVICIOS

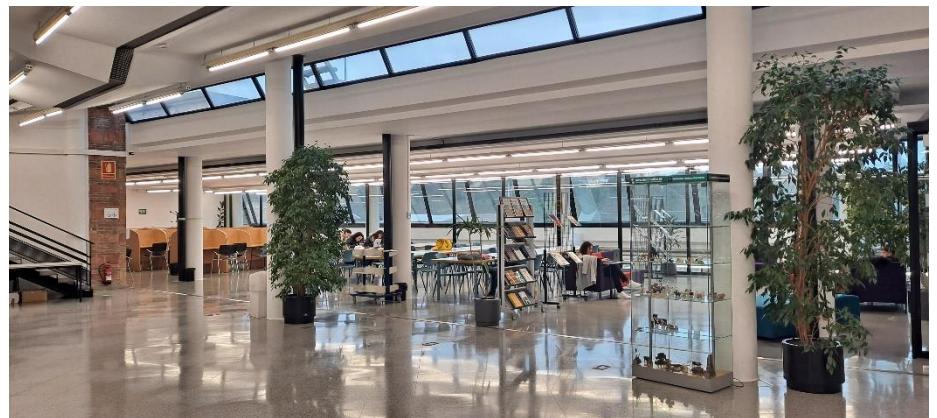
**SERVEI DE BIBLIOTEQUES**

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Aprovada el 15 de diciembre de 2022 por la Comisión General de Usuarios del Servei de Biblioteques, y por la Comisión de Calidad de la UAB el 12 de enero de 2023

# SUMARIO

PRESENTACIÓN.....	3
DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO.....	4
MISIÓN Y VALORES.....	5
QUÉ OFRECEMOS? .....	6
TENÉIS DERECHO A.....	8
TENÉIS LA OBLIGACIÓN DE .....	8
NORMATIVAS .....	10
FORMAS DE PARTICIPACIÓN .....	11
COMPROMISOS.....	12
INDICADORES .....	14
MEDIDAS DE ENMIENDA.....	18
COMO CONTACTAR.....	19



# PRESENTACIÓN

Os presentamos la carta de servicios del Servei de Biblioteques de la UAB que define los compromisos que asumimos con la comunidad universitaria y usuarios en general, enumera la lista de servicios que encontraréis disponibles en las bibliotecas y facilita las herramientas de seguimiento del cumplimiento de los compromisos mencionados.

La satisfacción de las necesidades y de las expectativas de los usuarios es el eje central de nuestras actividades, y encontraréis disponibles una diversidad de recursos, espacios y personal cualificado, dispuesto a atender vuestras demandas con un nivel alto de calidad.

También ponemos a vuestra disposición canales de participación para que nos hagáis llegar vuestra opinión sobre los servicios que os ofrecemos, lo que contribuirá a la mejora continua de las Bibliotecas UAB.

Núria Casaldàliga Rojas  
**Directora del Servei de Biblioteques**

# DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

El Servei de Biblioteques de la UAB se estructura en grandes unidades temáticas o atendiendo a criterios de territorialidad, y está formado por seis bibliotecas en el campus de Bellaterra y una en el de Sabadell, además de las situadas en 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 Servei de Biblioteques.

Los servicios que se ofrecen son gratuitos y, si en algún caso implican un coste, se informará previamente al usuario.

Las bibliotecas de la UAB abren de lunes a viernes alrededor de 12 horas diarias. Podéis consultar las direcciones y los horarios de todo el año en la página web del servicio. Además, disponéis de la Sala de Estudio UAB en la Biblioteca de Ciències Socials que abre también los fines de semana en un amplio horario.

Universitat Autònoma de Barcelona  
Servei de Biblioteques  
93.581.10.15  
[s.biblioteques@uab.cat](mailto:s.biblioteques@uab.cat)  
[www.uab.cat/bibliotecas](http://www.uab.cat/bibliotecas)

# MISIÓN Y VALORES

Las bibliotecas de la UAB contribuimos a la consecución de los objetivos de la comunidad universitaria proporcionando servicios con valor añadido e información de máxima calidad, tanto en entornos digitales como en espacios físicos que facilitan el aprendizaje, la investigación y la cocreación.

Los valores del Servei de Biblioteques son:



## ORIENTACIÓN AL USUARIO

La satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios es el eje central de nuestras actividades.



## MEJORA CONTINUADA

La excelencia la logramos con el trabajo en equipo, la cooperación bibliotecaria, la innovación y la búsqueda sistemática de la mejora en la eficiencia y la eficacia.



## RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL

Actuamos con ética e integridad institucional; velamos en todas nuestras actuaciones para asegurar el máximo respeto a la diversidad, la inclusión y la sostenibilidad.

# QUÉ OFRECEMOS?

Los servicios que ofrecemos los encontraréis en la web del Servei de Biblioteques ([www.uab.cat/bibliotecas](http://www.uab.cat/bibliotecas)) y son los siguientes:

## RECURSOS DE INFORMACIÓN

- Acceso a un fondo documental actualizado y relevante para el aprendizaje, la docencia y la investigación.
- Consulta en línea a la colección digital.
- Digitalización y preservación de los fondos especiales y patrimoniales y de la documentación institucional en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).

## ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS

- Espacios para el aprendizaje individual y en grupo.
- Espacios flexibles y modulares para el aprendizaje colaborativo y la cocreación.
- Equipamiento tecnológico adecuado a las necesidades de los usuarios.

## PRÉSTAMO Y OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS

- Préstamo de documentos y de equipamientos tecnológicos.
- Préstamo de documentos de las bibliotecas universitarias catalanas y de la Biblioteca de Catalunya (PUC).
- Obtención de documentos de otras bibliotecas o entidades, mediante préstamo interbibliotecario.

## INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

- Atención a las consultas de información de manera presencial y virtual.
- Formación presencial, telepresencial y virtual sobre los recursos de información especializados, elaboración de trabajos académicos u otros, con el fin de fomentar la adquisición de competencias digitales.
- Asesoramiento personalizado presencial y telepresencial sobre servicios, herramientas y recursos de las Bibliotecas UAB.

## **SOPORTE A LA INVESTIGACIÓN**

- Soporte y asesoramiento en ciencia abierta: propiedad intelectual, publicación en acceso abierto de artículos y datos de investigación.
- Soporte en la visibilidad y creación de la identidad digital de los investigadores.
- Soporte en la acreditación y evaluación de la investigación.
- Publicación de la producción científica de la comunidad universitaria en el DDD.
- Soporte en el uso de gestores de referencias bibliográficas.

## **COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN**

- Difusión de información precisa y actualizada en la web, las guías, los boletines y las redes sociales.
- Actividades de dinamización en las bibliotecas.



# TENÉIS DERECHO A...

- Requerir el cumplimiento de todos los compromisos que la biblioteca ha asumido.
- Acceder y recibir información sobre los recursos y servicios necesarios para el aprendizaje, la docencia y la investigación que la biblioteca ofrece.
- Recibir formación y asesoramiento en el uso de los recursos de información que la biblioteca pone a vuestro alcance con el fin de ampliar la adquisición de competencias digitales.
- Disponer de espacios polivalentes y flexibles e infraestructuras adecuadas para la consulta, el estudio y la cocreación de conocimiento.
- Estar informados de las novedades, actividades y cambios que se produzcan en la biblioteca.
- Participar activamente en el funcionamiento de los servicios de la biblioteca a través de los canales que hay a vuestra disposición.
- Manifestar vuestras sugerencias o quejas sobre la biblioteca y sus recursos y servicios, personalmente o de manera virtual.
- Disponer de la garantía de confidencialidad de vuestros datos personales.
- Ser atendidos con un trato respetuoso y con eficiencia.

# TENÉIS LA OBLIGACIÓN DE ...

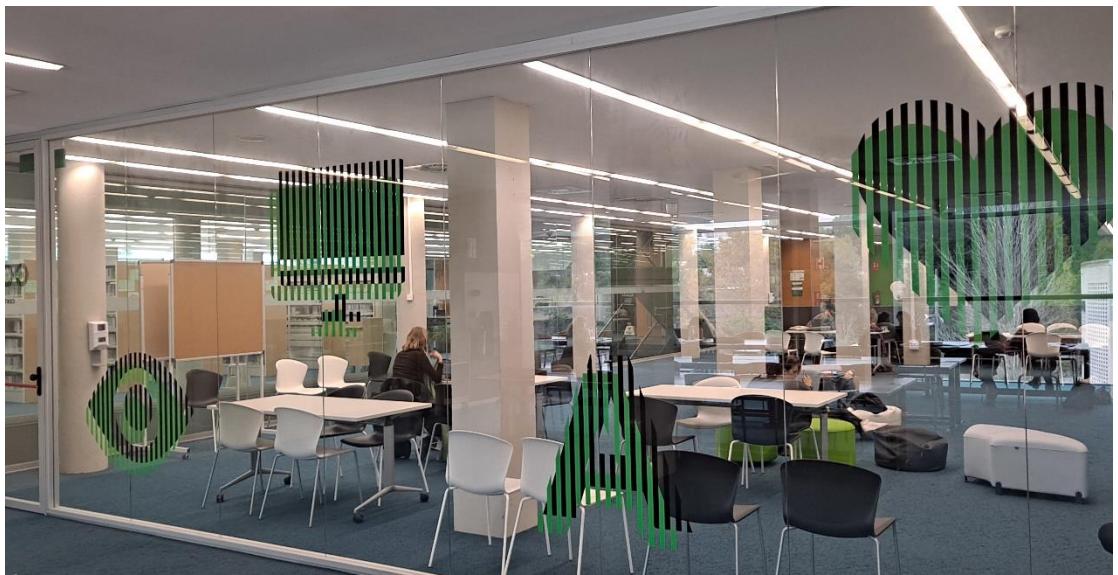
- Contribuir a mantener un entorno de trabajo adecuado, respetar a las personas y evitar cualquier actividad que cause molestias a otros usuarios.
- Hacer uso de las instalaciones, equipamientos y tecnologías de la información exclusivamente para las funciones que tengan asignadas.
- Hacer un uso adecuado de los fondos bibliográficos y seguir las disposiciones que regulen los servicios de las bibliotecas de la UAB.
- Comportaros respetuosamente con el personal de la biblioteca y seguir sus indicaciones.
- Salir de las instalaciones cuando termine el horario de apertura o a requerimiento del personal.
- Respetar la legislación vigente de propiedad intelectual referida al escaneo o las fotocopias, o al uso, distribución y copia de materiales digitales.
- Identificarnos con el carné de la UAB cuando sea requerido y no dejarlo a terceros.

- **Velar por las pertenencias personales.** El Servei de Biblioteques no se hace responsable de los robos, hurtos o pérdidas que se produzcan en las bibliotecas.

# NORMATIVAS

- Reglamento del Servei de Biblioteques de la UAB.
- Procedimientos de préstamo del Servei de Biblioteques de la UAB.
- Normas de uso de los ordenadores portátiles de las Bibliotecas de la UAB.
- Condiciones generales de uso y de préstamo de las salas de trabajo en grupo de las Bibliotecas de la UAB.
- Reglamento del servicio de préstamo de documentos entre las bibliotecas que integran el Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña.
- Reglamento de la biblioteca digital.
- Reglamento del Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).
- Política Institucional de acceso abierto a la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Política institucional de acceso abierto para los datos de investigación de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Política de preservación del Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).

Podéis consultar las normativas en la web del Servei de Biblioteques  
[www.uab.cat/bibliotecas](http://www.uab.cat/bibliotecas)



# 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, WhatsApp, correo electrónico o redes sociales.
- 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>



- Haciendo sugerencias de compra o donativo de material bibliográfico a través de los formularios de la web.



- 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.

# COMPROBACIONES

- Damos acceso al conjunto de documentación que permite el adecuado desarrollo del aprendizaje, la docencia y la investigación.
- Atendemos vuestras sugerencias de compra.
- Facilitamos el acceso a los recursos digitales suscritos por la UAB, desde el campus y desde fuera.
- Ofrecemos visibilidad y reservamos la producción científica, los fondos especiales y patrimoniales, los recursos docentes y la documentación institucional en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).
- Ofrecemos unos horarios amplios y garantizamos, en periodo de evaluación, la apertura de al menos una biblioteca como sala de estudio, cada día de la semana, también en horario nocturno.
- Proporcionamos espacios bien equipados, polivalentes y flexibles para el aprendizaje individual o en grupo y para actividades de cocreación.
- Proporcionamos equipamiento informático adecuado.
- Garantizamos la resolución del 80% de las incidencias no programadas en menos de 48 horas.
- Facilitamos documentos disponibles de otras bibliotecas de la UAB y del PUC y os informamos diariamente, por correo electrónico, de la recepción de los documentos que nos solicitáis.
- Tramitamos las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas y servimos el documento solicitado en un plazo de 3 días para los documentos digitales y de 6 días para los documentos físicos.
- Resolvemos de manera personalizada las consultas, sugerencias o quejas recibidas de manera presencial y virtual por los diversos canales disponibles.
- Garantizamos una oferta formativa amplia con carácter anual sobre los recursos de información especializados, citaciones y trabajos académicos.
- Ofrecemos sesiones personalizadas sobre servicios, herramientas y recursos de las Bibliotecas UAB.
- Os acompañamos en la publicación de los datos de investigación en el repositorio CORA RDR.
- Os asesoramos en los sistemas de identificación de autores.

- Os informamos sobre los indicadores bibliométricos en los procesos de acreditación y evaluación de la investigación.
- Revisamos y mejoramos la calidad de vuestros resultados de investigación en EGRETA.
- Os facilitamos la publicación en acceso abierto con acuerdos transformativos y descuentos con editoriales académicas.
- Os asesoramos en el uso de gestores de referencias bibliográficas.
- Os ofrecemos una plataforma con las preguntas más frecuentes sobre propiedad intelectual y acceso abierto.
- Mantenemos y actualizamos nuestras páginas web y hacemos difusión de información en otros canales de comunicación.
- Ofrecemos actividades diversas para favorecer la relación, interacción y cohesión de la comunidad universitaria y también actividades orientadas a difundir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Medimos y valoramos vuestra percepción en relación con los servicios ofrecidos.



# INDICADORES

## *RECURSOS DE INFORMACIÓN*

<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>
Acceso a un fondo documental actualizado y relevante para el aprendizaje, la docencia y la investigación.	Damos acceso al conjunto de documentación que permite el adecuado desarrollo del aprendizaje, la docencia y la investigación.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3, en una escala de 5, en relación con el fondo documental.
Consulta en línea a la colección digital.	Atendemos vuestras sugerencias de compra.	Promedio de artículos descargados por usuario. Mínimo 30.
Digitalización y preservación de los fondos especiales y patrimoniales y de la documentación institucional en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).	Facilitamos el acceso a los recursos digitales suscritos por la UAB, desde el campus y desde fuera.	Porcentaje igual o superior al 95% en la disponibilidad de la plataforma DDD.
	Ofrecemos visibilidad y preservamos la producción científica, los fondos especiales y patrimoniales, los recursos docentes y la documentación institucional en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).	

## ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Espacios para el aprendizaje individual y en grupo.	Ofrecemos unos horarios amplios y garantizamos, en periodo de evaluación, la apertura de al menos una biblioteca como sala de estudio, cada día de la semana, también en horario nocturno.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3, en una escala de 5, en relación con los espacios de trabajo.
Espacios flexibles y modulares para el aprendizaje colaborativo y la cocreación.	Proporcionamos espacios bien equipados, polivalentes y flexibles para el aprendizaje individual o en grupo y para actividades de cocreación.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3, en una escala de 5, en relación con el equipamiento informático.
Equipamiento tecnológico adecuado a las necesidades de los usuarios.	Proporcionamos equipamiento informático adecuado.	Porcentaje igual o superior al 80% de incidencias no programadas resueltas dentro del plazo de 2 días laborables.
Garantizamos la resolución del 80% de las incidencias no programadas en menos de 48 horas.		

## PRÉSTAMO Y OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Préstamo de documentos y de equipamientos tecnológicos.	Facilitamos documentos disponibles de otras bibliotecas de la UAB y del PUC y os informamos diariamente, por correo electrónico, de la recepción de los documentos que nos solicitáis	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3, en una escala de 5, en relación con el préstamo.
Préstamo de documentos de las bibliotecas universitarias catalanas y de la Biblioteca de Catalunya (PUC).		
Obtención de documentos de otras bibliotecas o entidades por préstamo interbibliotecario.	Tramitamos las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas y servimos el documento solicitado en un plazo de 3 días para los documentos digitales y de 6 días para los documentos físicos.	Promedio de 3 días de recepción de los documentos digitales solicitados por la UAB a bibliotecas externas.

## INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Atención a las consultas de información de manera presencial y virtual.	Resolvemos de manera personalizada las consultas, sugerencias o quejas recibidas de manera presencial y virtual por los diversos canales disponibles.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la atención del personal.
Formación presencial, telepresencial y virtual sobre los recursos de información especializados, elaboración de trabajos académicos u otros, con el fin de fomentar la adquisición de competencias digitales.	Garantizamos una oferta formativa amplia con carácter anual sobre los recursos de información especializados, citaciones y trabajos académicos.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3, en una escala de 5, en relación con la resolución de dudas y consultas.
Asesoramiento personalizado presencial y telepresencial sobre servicios, herramientas y recursos de las Bibliotecas UAB.	Ofrecemos sesiones personalizadas sobre servicios, herramientas y recursos de las Bibliotecas UAB.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3, en una escala de 5, en relación con los cursos de formación.
		Número de usuarios que asisten a las acciones formativas.

## SOPORTE A LA INVESTIGACIÓN

SERVICIO	INDICADOR
Soporte y asesoramiento en ciencia abierta: propiedad intelectual, publicación en acceso abierto de artículos y datos de investigación.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3, en una escala de 5, en relación con el soporte a la investigación.
Soporte en la visibilidad y creación de la identidad digital de los investigadores.	Porcentaje igual o superior al 95% en la disponibilidad de la plataforma DDD.
Soporte a la acreditación y evaluación de la investigación.	Os informamos sobre los indicadores bibliométricos en los procesos de acreditación y evaluación de la investigación.

Publicación de la producción científica de la comunidad universitaria en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD). Revisamos y mejoramos la calidad de vuestros resultados de investigación en EGRETA.

Soporte en el uso de gestores de referencias bibliográficas. Os facilitamos la publicación en acceso abierto con acuerdos transformativos y descuentos con editoriales académicas. Os asesoramos en el uso de gestores de referencias bibliográficas. Os ofrecemos una plataforma con las preguntas más frecuentes sobre propiedad intelectual y acceso abierto.

## COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Difusión de información precisa y actualizada en la web, las guías, los boletines y las redes sociales.	Mantenemos y actualizamos nuestras páginas web y hacemos difusión de información en otros canales de comunicación.	Número de páginas web visualizadas.
Actividades de dinamización en las bibliotecas.	Ofrecemos actividades diversas para favorecer la relación, interacción y cohesión de la comunidad universitaria y también actividades orientadas a difundir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)  Medimos y valoramos vuestra percepción en relación con los servicios ofrecidos.	Número de actividades llevadas a cabo.  Tasa de interacción en Twitter: mínimo 1%.

# MEDIDAS DE ENMIENDA

Para presentar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios 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 Servicios, la Dirección del Servei de Biblioteques 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 Dirección del Servei de Biblioteques os enviará un escrito de explicación o disculpa donde también os informará de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado, a través del servicio OPINA, dentro de un plazo no superior a 15 días.

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

# COMO CONTACTAR

## **Biblioteca de Ciència i Tecnologia**

Tel. 93 581 19 06      [bib.ciencia.tecnologia@uab.cat](mailto:bib.ciencia.tecnologia@uab.cat)

## **Biblioteca de Ciències Socials**

Tel. 93 581 18 01      [bib.socials@uab.cat](mailto:bib.socials@uab.cat)

## **Biblioteca de Ciències Socials. Centre de Documentació Europea**

Tel. 93 581 16 81      [ce.doc.europea@uab.cat](mailto:ce.doc.europea@uab.cat)

## **Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General**

Tel. 93 581 40 04      [bib.comunicacio@uab.cat](mailto:bib.comunicacio@uab.cat)

## **Biblioteca d'Humanitats**

Tel. 93 581 29 92      [bib.humanitats@uab.cat](mailto:bib.humanitats@uab.cat)

## **Biblioteca d'Humanitats. Cartoteca General**

Tel. 93 581 20 45      [cartoteca@uab.cat](mailto:cartoteca@uab.cat)

## **Biblioteca de Medicina. Bellaterra**

Tel. 93 581 19 18      [bib.medicina@uab.cat](mailto:bib.medicina@uab.cat)

## **Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de la Vall d'Hebron**

Tel. 93 428 50 12      [bib.vhebron@uab.cat](mailto:bib.vhebron@uab.cat)

## **Biblioteca Josep Laporte**

Tel. 93 433 50 40      [bib.laporte@uab.cat](mailto:bib.laporte@uab.cat)

## **Biblioteca Universitària de Sabadell**

Tel. 93 728 77 01      [bib.sabadell@uab.cat](mailto:bib.sabadell@uab.cat)

## **Biblioteca de Veterinària**

Tel. 93 581 15 49      [bib.veterinaria@uab.cat](mailto:bib.veterinaria@uab.cat)

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

Tel. 93 581 10 15      [s.biblioteques@uab.cat](mailto:s.biblioteques@uab.cat)

# CARTA DE SERVICIOS

## Servicio de Bibliotecas

