



# Servicio de Bibliotecas

## Carta de Servicios

Aprobada el 4 de junio de 2025 por la Comisión General de Usuarios del Servicio de Bibliotecas, y por la Comisión de Calidad de la UAB el 18 de junio de 2025.

# Sumario

---

1. Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos
2. Misión y valores
3. ¿Qué ofrecemos?
4. Derechos y deberes
5. Normativa aplicable
6. Mecanismos de participación
7. Compromisos e indicadores de calidad
8. Vías de reclamación y medidas de corrección
9. Validación, aprobación y actualización de la carta



# 01

## Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos

# Presentación

---

Las Bibliotecas de la UAB somos tu aliado en el ámbito académico y de investigación. Fomentamos la creación, la transferencia y la preservación del conocimiento de la universidad y velamos por impulsar la ciencia abierta en la UAB. El equipo de profesionales que formamos parte de este servicio estamos comprometidos con la comunidad universitaria para ofrecer servicios de máxima calidad, centrados en mejorar la experiencia de las personas usuarias mediante la personalización de estos servicios, la dinamización de actividades y la provisión de infraestructuras adecuadas y sostenibles.

Esta carta de servicios es un ejercicio de transparencia para daros a conocer los compromisos que asumimos, las herramientas de seguimiento que nos permitirán garantizar la calidad de toda la oferta de servicios, así como los canales de participación que ponemos a vuestra disposición para que nos hagáis llegar vuestra opinión, lo cual contribuirá a la mejora continua de las Bibliotecas UAB.

**Núria Casaldàliga**, directora del Servicio de Bibliotecas.

# Àmbito de actuació y datos organizativos

---

El Servicio de Bibliotecas de la UAB da apoyo a la comunidad universitaria en los ámbitos de aprendizaje, docencia e investigación. 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 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 Ciencias Sociales, que también abre los fines de semana y con un horario ampliado.

**Universitat Autònoma de Barcelona**

Servicio de Bibliotecas

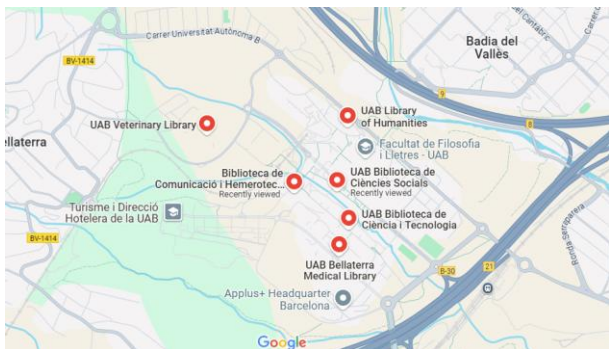
93.581.10.15

s.biblioteques@uab.cat

<https://www.uab.cat/es/biblioteques>

# Àmbito de actuación y datos organizativos

## Mapa de localización en el Campus de Bellaterra



Biblioteca de Ciencia y Tecnología

Biblioteca de Ciencias Sociales

Biblioteca de Ciencias Sociales. Centro de Documentación Europea

Biblioteca de Comunicación y Hemeroteca General

Biblioteca de Humanidades y Cartoteca General

Biblioteca de Medicina. Bellaterra

Biblioteca de Veterinaria.

Biblioteca Universitaria de Medicina y Enfermería de la Vall d'Hebron. [Ubicación a Google Maps](#)

Biblioteca Josep Laporte. [Ubicación a Google Maps](#)

Biblioteca Universitaria de Sabadell. [Ubicación a Google Maps](#)



# 02

## Misión y valores

# Misión y valores

---

Las bibliotecas de la UAB favorecemos la creación, difusión, preservación y transferencia de conocimiento, para que éste sea abierto y accesible.

Con nuestra experiencia, contribuimos al éxito de la universidad y promovemos la inclusión y la sostenibilidad.





# Misión y valores

---

## Valores del Servicio de Bibliotecas:

- Centramos nuestras actividades y servicios en las personas usuarias.
- Integramos los principios de diversidad, igualdad e inclusión en todas nuestras acciones.
- Nos comprometemos con la sostenibilidad.
- Actuamos con ética, respeto y responsabilidad institucional.
- Tenemos la mente abierta, la mirada puesta en el futuro y abrazamos la innovación.
- Fomentamos la cooperación para sumar esfuerzos y alcanzar logros compartidos.

# 03

## ¿Qué ofrecemos?

# ¿Qué ofrecemos?

---

Los Servicios que ofrecemos los encontraréis en la web del Servicio de Bibliotecas (<https://www.uab.cat/es/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 de la colección digital.
- Digitalización y preservación de los fondos especiales y patrimoniales, así como de la documentación institucional en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).

# ¿Qué ofrecemos?

---

## 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 la comunidad universitaria.



# ¿Qué ofrecemos?

---

## Préstamo y obtención de documentos

- Préstamo de documentos, equipamientos tecnológicos y otros materiales.
- Préstamo de documentos de las bibliotecas universitarias catalanas y de la Biblioteca de Catalunya (PUC).
- Obtención de documentos físicos, artículos y capítulos electrónicos de otras bibliotecas, entidades o instituciones académicas internacionales.

# ¿Qué ofrecemos?

## Información y formación

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

# ¿Qué ofrecemos?

---

## Soporte a la docencia

- Oferta de cursos para incorporar dentro de las asignaturas (herramientas y recursos de información de las Bibliotecas).
- Uso de las colecciones de las Bibliotecas para sesiones de docencia.
- Apoyo a la creación, gestión y uso de recursos educativos en abierto (REA).
- Preservación de materiales docentes y trabajos de fin de estudios (TFE) en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).
- Espacios multifuncionales para la docencia.

# ¿Qué ofrecemos?

---

## Soporte a la investigación

- Apoyo y asesoramiento en ciencia abierta: propiedad intelectual, publicación en acceso abierto de contenidos protegidos o con licencias abiertas, y datos de investigación.
- Apoyo en la visibilidad y creación de la identidad digital del personal investigador.
- Apoyo en la acreditación y evaluación de la investigación: impacto científico, impacto social y contribución a la ciencia abierta.
- Apoyo en la publicación de la producción científica de la comunidad universitaria en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD) y de los datos de investigación en CORA.RDR.
- Apoyo en el uso de gestores de referencias bibliográficas.
- Gestión de la financiación para publicar en acceso abierto.



# ¿Qué ofrecemos?

## Comunicación y difusión

- Difusión de información precisa y actualizada en la web, las guías, los boletines y las redes sociales.
- Fomento de actividades de dinamización en las bibliotecas y en colaboración con el entorno y el territorio.

# 04

## Derechos y deberes

# Derechos y deberes

---

## 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 ofrece la biblioteca.
- Recibir formación y asesoramiento en el uso de los recursos de información que la biblioteca pone a tu 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 informado de las novedades, actividades y cambios que se produzcan en la biblioteca.

# Derechos y deberes

---

## Tenéis derecho a...

- Participar activamente en el funcionamiento de los servicios de la biblioteca a través de los canales que tenéis 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.



# Derechos y deberes

---

## Tenéís el deber de...

- Contribuir a mantener un entorno de trabajo adecuado, respetar a las personas y evitar cualquier actividad que cause molestias a otros.
- Hacer uso de las instalaciones, los equipamientos y las tecnologías de la información exclusivamente para las funciones que tengan asignadas.
- Hacer un uso adecuado de los fondos bibliográficos y seguir las disposiciones que regulan los servicios de las bibliotecas de la UAB.
- Comportaros respetuosamente con el personal de la biblioteca y seguir sus indicaciones.

# Derechos y deberes

---

## Tenéis el deber de...

- Salir de las instalaciones cuando finalice el horario de apertura o a requerimiento del personal.
- Respetar la legislación vigente de propiedad intelectual referente al escaneo o las fotocopias, o al uso, distribución y copia de materiales digitales.
- Identificaros con el carné de la UAB cuando sea requerido y no dejarlo a terceras personas.
- Velar por las pertenencias personales. El Servicio de Bibliotecas no se hace responsable de los robos, hurtos o pérdidas que se produzcan en las bibliotecas.



05

Normativa aplicable

# Normativa aplicable

---

- Condiciones generales de uso y préstamo de las salas de trabajo en grupo de las Bibliotecas de la UAB.
- Estrategia de la Ciencia Abierta en la UAB y compromisos.
- Normas de uso de los ordenadores portátiles de las Bibliotecas de la UAB.
- Plan general de la colección.
- Política de preservación del Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).
- Política Institucional de acceso abierto de la Universidad Autònoma de Barcelona.
- Política institucional de acceso abierto para los datos de investigación de la Universidad Autònoma de Barcelona.
- Procedimientos de préstamo del Servicio de Bibliotecas de la UAB.

# Normativa aplicable

---

- Reglamento del CORA. Repositorio de Datos de Investigación.
- Reglamento de uso y acceso a la Biblioteca Digital de la UAB.
- Reglamento del Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).
- Reglamento del Servicio de Bibliotecas de la UAB.
- Reglamento del servicio de préstamo de documentos entre las bibliotecas que integran el Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña.

Podéis consultar las normativas en la web del Servicio de Bibliotecas:

<https://www.uab.cat/es/bibliotecas/normativa>



# 06

## Mecanismos de participación

# Mecanismos 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>
- Realizando sugerencias de compra o donativo de material bibliográfico mediante los formularios de la web.
- Formando parte de las comisiones de usuarios de las bibliotecas.
- Respondiendo a las encuestas periódicas.
- Participando en los procesos de evaluación como miembros de los grupos de trabajo.

# 07

## Compromisos e indicadores de calidad

# Compromisos e indicadores de calidad

---

## Compromisos

### RECURSOS DE INFORMACIÓN

- Damos acceso al conjunto de documentación que permite el adecuado desarrollo del aprendizaje, la docencia y la investigación.
- Atendemos vuestras sugerencias de compra de bibliografía.
- Facilitamos el acceso a los recursos digitales suscritos por la UAB, tanto desde el campus como desde fuera.
- Velamos para que el DDD, que visibiliza y preserva la producción científica, los trabajos de fin de estudio (TFE), los fondos especiales y patrimoniales, los recursos docentes y la documentación institucional, esté siempre disponible.

# Compromisos e indicadores de calidad

---

## ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS

- Ofrecemos unos horarios amplios y garantizamos, en período 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, para actividades de cocreación y docencia.
- Proporcionamos equipamiento informático adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria.
- Garantizamos la resolución de incidencias no programadas en un máximo de dos días laborables.



# Compromisos e indicadores de calidad

---

## PRÉSTAMO Y OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS

- Facilitamos documentos disponibles en las bibliotecas de la UAB y del PUC, informándoos 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 entregamos el documento solicitado en un plazo de 3 días laborables para los documentos digitales y de 6 días laborables para los documentos físicos.

# Compromisos e indicadores de calidad

---

## INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

- Resolvemos de manera personalizada las consultas, sugerencias o quejas recibidas de forma presencial y virtual a través de los distintos 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 de la UAB, tanto para el alumnado como para el profesorado y el personal investigador.

# Compromisos e indicadores de calidad

---

## SOPORTE A LA DOCENCIA

- Os facilitamos materiales formativos sobre herramientas y recursos de información para incorporar dentro de las asignaturas.
- Ofrecemos nuestras colecciones para sesiones de docencia.
- Os asesoramos en la creación, gestión y uso de recursos educativos en abierto (REA).
- Velamos para que el DDD, que visibiliza y preserva la producción científica, los trabajos de fin de estudio (TFE), los fondos especiales y patrimoniales, los recursos docentes y la documentación institucional, esté siempre disponible.
- Proporcionamos espacios bien equipados, polivalentes y flexibles para el aprendizaje individual o en grupo, para actividades de cocreación y de docencia.

# Compromisos e indicadores de calidad

---

## SOPORTE A LA INVESTIGACIÓN

- Os acompañamos en la publicación de los datos de investigación en el repositorio CORA.RDR.
- Os asesoramos en los sistemas de identificación de autoría.
- Os asesoramos sobre el impacto científico, el impacto social y la contribución a la ciencia abierta de vuestras aportaciones, en procesos de acreditación y evaluación de la investigación.
- Os ofrecemos una web de apoyo a la acreditación y evaluación de la investigación que recoge información sobre: acreditaciones, sexenios de investigación, fuentes, indicadores, narrativa e impacto social.
- Revisamos y mejoramos la calidad de las publicaciones en EGRETA.

# Compromisos e indicadores de calidad

---

## SOPORTE A LA INVESTIGACIÓN

- Os facilitamos la publicación en acceso abierto mediante acuerdos transformativos y descuentos con editoriales académicas.
- Os asesoramos en el uso de gestores de referencias bibliográficas.
- Os ofrecemos una plataforma con preguntas frecuentes sobre propiedad intelectual y acceso abierto.
- Coordinamos el portal web de ciencia abierta de la UAB y velamos por su actualización.

# Compromisos e indicadores de calidad

---

## COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

- Mantenemos y actualizamos nuestras páginas web y difundimos información a través de otros canales de comunicación.
- Ofrecemos diversas actividades para favorecer la relación, interacción y cohesión de la comunidad universitaria, así como actividades orientadas a difundir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Medimos y valoramos vuestra percepción en relación con los servicios ofrecidos.



# Compromisos e indicadores

## Indicadores

### RECURSOS DE INFORMACIÓN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
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.  Atendemos vuestras sugerencias de compra.	Nivel de satisfacción de las personas usuarias igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con el fondo documental.
Consulta en línea de la colección digital.	Facilitamos el acceso a los recursos digitales suscritos por la UAB, desde el campus y desde fuera.	Media de artículos descargados por persona usuaria. 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).	Velamos para que el DDD, que visibiliza y preserva la producción científica, los trabajos de fin de estudio (TFE), los fondos especiales y patrimoniales, los recursos docentes y la documentación institucional, esté siempre disponible.	Disponibilidad anual del DDD igual o superior al 95%.

# Compromisos e indicadores

## ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Espacios para el aprendizaje individual y en grupo.	Ofrecemos 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 las personas usuarias en relación con la valoración global de la prestación del servicio igual o superior a 3,5 en una escala de 5.
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, para actividades de cocreación y docencia.	Nivel de satisfacción de las personas usuarias igual o superior a 3,5 en una escala de 5 en relación al equipamiento informático.
Equipamiento tecnológico adecuado a las necesidades de las personas usuarias.	Proporcionamos equipamiento informático adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria.  Garantizamos la resolución de las incidencias no programadas en menos de 2 días laborables.	Nivel de satisfacción de las personas usuarias igual o superior a 3,5 en una escala de 5 en relación con el equipamiento informático.  Porcentaje igual o superior al 80% de incidencias no programadas resueltas dentro del plazo establecido.

# Compromisos e indicadores

## PRÉSTAMO Y OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<p>Préstamo de documentos y equipamientos tecnológicos.</p> <p>Préstamo de documentos de las bibliotecas universitarias catalanas y de la Biblioteca de Catalunya (PUC).</p>	<p>Facilitamos documentos disponibles en las bibliotecas de la UAB y del PUC, informando por correo electrónico de la recepción de los documentos solicitados.</p>	<p>Nivel de satisfacción de las personas usuarias igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con el préstamo.</p>
<p>Obtención de documentos físicos, artículos y capítulos electrónicos de otras bibliotecas, entidades o instituciones académicas internacionales.</p>	<p>Entregamos el documento solicitado en un plazo de 3 días laborables para los documentos digitales y 6 días laborables para los documentos físicos.</p>	<p>Mínimo el 90% de los documentos entregados dentro del plazo establecido.</p>

# Compromisos e indicadores

## INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Atención a las consultas de información de manera presencial y en línea.	Resolvemos de manera personalizada las consultas, sugerencias o quejas recibidas de forma presencial y virtual a través de los distintos canales disponibles.	<p>Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la atención del personal.</p> <p>Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la resolución de dudas y preguntas (mostradores, WhatsApp, Pregunt@, etc.).</p>
Formación, presencial y en línea, sobre los recursos de información especializados, elaboración de trabajos académicos u otros, para fomentar la adquisición de competencias digitales.	Garantizamos una oferta formativa amplia con carácter anual sobre los recursos de información especializados, citas y trabajos académicos.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 4, en una escala de 5, en relación con los cursos de formación.
Asesoramiento personalizado, presencial y en línea, 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 3,5, en una escala de 5, en relación con los asesoramientos personalizados.

# Compromisos e indicadores

## SOPORTE A LA DOCENCIA

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Oferta de cursos (o materiales formativos) para incorporar dentro de las asignaturas (herramientas y recursos de información de las Bibliotecas).	Facilitamos materiales formativos sobre herramientas y recursos de información para incorporar dentro de las asignaturas.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la información, la formación y la comunicación.
Uso de las colecciones de las Bibliotecas para sesiones de docencia.	Ofrecemos nuestras colecciones para sesiones de docencia.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con el fondo documental.
Soporte a la creación, gestión y uso de recursos educativos en abierto (REO).	Asesoramos en la creación, gestión y uso de recursos educativos en abierto (REO).	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la información, la formación y la comunicación.

# Compromisos e indicadores

SOPORTE A LA DOCENCIA		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Preservación de materiales docentes y trabajos de fin de estudios (TFE) en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD).	Velamos para que el DDD, que visibiliza y preserva la producción científica, trabajos de fin de estudio (TFE), los fondos especiales y patrimoniales, los recursos docentes y la documentación institucional, esté siempre disponible.	Disponibilidad anual de la plataforma DDD igual o superior al 95%.
Espacios multifuncionales para la docencia.	Proporcionamos espacios bien equipados, polivalentes y flexibles para el aprendizaje individual o en grupo, para actividades de cocreación y de docencia.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con los espacios de trabajo.



# Compromisos e indicadores de calidad

## SOPORTE A LA INVESTIGACIÓN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Soporte y asesoramiento en ciencia abierta: propiedad intelectual, publicación en acceso abierto de contenidos protegidos o con licencias abiertas y datos de investigación.	<p>Ofrecemos una plataforma con preguntas más frecuentes sobre propiedad intelectual y acceso abierto.</p> <p>Coordinamos el portal web de ciencia abierta de la UAB y velamos por su actualización.</p>	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con el soporte a la investigación y la ciencia abierta.
Soporte en la visibilidad y creación de la identidad digital del personal investigador.	Asesoramos en los sistemas de identificación de la autoría.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la información, la formación y la comunicación.
Soporte a la publicación de la producción científica de la comunidad universitaria en el Depósito Digital de Documentos de la UAB (DDD) y de los datos de investigación en CORA.RDR.	<p>Revisamos y mejoramos la calidad de las publicaciones en EGRETA.</p> <p>Acompañamos en la publicación de los datos de investigación en el repositorio CORA.RDD.</p>	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con el soporte a la investigación y la ciencia abierta.

# Compromisos e indicadores

## SOPORTE A LA INVESTIGACIÓN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Soporte a la acreditación y evaluación de la investigación: impacto científico, impacto social y contribución a la ciencia abierta.	Les asesoramos en el impacto científico, el impacto social y la contribución a la ciencia abierta de sus aportaciones en procesos de acreditación y evaluación de la investigación.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la información, la formación y la comunicación.
	Les ofrecemos una web de soporte a la acreditación y evaluación de la investigación que recoge información sobre: acreditaciones, tramos de investigación, fuentes, indicadores, narrativa e impacto social.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con el soporte a la investigación y la ciencia abierta.
Soporte en el uso de gestores de referencias bibliográficas.	Les asesoramos en el uso de gestores de referencias bibliográficas.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la información, la formación y la comunicación.
Gestión del financiamiento para publicar en acceso abierto.	Les facilitamos la publicación en acceso abierto con acuerdos transformativos y descuentos con editoriales académicas.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con el soporte a la investigación y la ciencia abierta.

# Compromisos e indicadores

## 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 difundimos información en otros canales de comunicación.	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relación con la web de bibliotecas.
Fomento de actividades de dinamización en las bibliotecas y en colaboración con el entorno y el territorio.	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).	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la valoración global de la prestación del servicio igual o superior a 3,5, en una escala de 5.
	Medimos y valoramos su percepción en relación con los servicios ofrecidos.	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la valoración global de la prestación del servicio igual o superior a 3,5, en una escala de 5.

# 08

## Vías de reclamación y medidas de corrección

# Vías de reclamación y medidas de corrección

---

Para presentar reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios, se utilizará el mismo canal que para 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 Servicio de Bibliotecas analizará las causas que lo provocaron y pondrá en marcha las acciones correctivas necesarias para que no vuelva a producirse, teniendo en cuenta las circunstancias y las competencias disponibles.

La Dirección del Servicio de Bibliotecas os enviará un escrito de explicación o disculpa, en el que 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 implicará la responsabilidad patrimonial de la Universidad.





# 09

## Validación, aprobación y actualización de la carta

Esta carta de servicios ha sido revisada y validada por una comisión mixta integrada por representantes del Servicio de Bibliotecas, personas usuarias del servicio y personal del Área de Transformación Digital y Organización, y cuenta con el visto bueno del Gabinete Jurídico.

La Comisión de Calidad de la UAB, por delegación del Consejo de Gobierno, aprobó la carta el 18 de junio de 2025.

Esta carta debe actualizarse, como mínimo, cada dos años, o siempre que se produzcan cambios en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales. El procedimiento que se sigue para la actualización es el mismo que para la aprobación.







# Servicio de Bibliotecas

Carta de Servicios 2025

