



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAIN TASUN  
CAMPUSA  
CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL



Carta  
de Servicios

# Biblioteca Universitaria

Vicerrectorado de Investigación

Vigencia: 2017/2019

Edición N°1

Fecha de aprobación oficial 16/03/2017



## Introducción

Esta carta de servicios pretende ser un medio para la mejora de los servicios que presta la Biblioteca Universitaria y a través de ella informar a la comunidad universitaria y a la sociedad en general de los compromisos adquiridos y los derechos y obligaciones que les asisten.

## Propósito

La Biblioteca universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento de la Universidad en su conjunto (Artículo 103 de los Estatutos de la UPV/EHU)

Tiene como misión gestionar los recursos de información, facilitar su acceso y difusión, colaborar en el proceso de creación del conocimiento y prestar servicios que contribuyan a alcanzar los objetivos de nuestra Universidad, atendiendo a criterios de calidad e innovación y dirigidos a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

## Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p><b>Adquisiciones</b></p> <p>Gestionar el ingreso en la biblioteca, bien por compra, donación o intercambio, de los materiales bibliográficos necesarios para la actividad docente, discente e investigadora, en cualquier soporte, en el menor plazo posible y en las mejores condiciones para ponerlos a disposición de los usuarios.</p>	<p>Personal de administración y servicios</p> <p>Estudiantes de la UPV/EHU y centros adscritos y consorciados</p> <p>Personal Docente e Investigador</p>
<p><b>Procesos técnicos</b></p> <p>Realización de las tareas técnicas precisas para que todo documento, en cualquier soporte, que ingrese en los fondos de la Biblioteca sea localizable mediante una búsqueda y quede a disposición de los usuarios.</p>	<p>Personal de administración y servicios</p> <p>Estudiantes de la UPV/EHU y centros adscritos y consorciados</p> <p>Personal Docente e Investigador</p> <p>Ciudadanos en general</p>
<p><b>Préstamo domiciliario</b></p> <p>Proporcionar los medios y ayuda necesarios para facilitar el uso fuera de las instalaciones de aquellos recursos de información de la biblioteca que, de acuerdo con la normativa al respecto, son susceptibles de ser retirados de la misma. Incluye el establecimiento de reglas y normativa, la gestión del módulo de circulación del sistema de gestión bibliotecaria, el préstamo y devolución en los mostradores (así como la provisión de autoservicio), la facilitación de la gestión online de préstamos y reservas, y la elaboración de estadísticas.</p>	<p>Personal de administración y servicios</p> <p>Estudiantes de la UPV/EHU y centros adscritos y consorciados</p> <p>Personal Docente e Investigador</p>
<p><b>Préstamo intercentros</b></p> <p>Gestión de las solicitudes de documentos pertenecientes a cualquier biblioteca de la UPV/EHU para facilitar el acceso físico desde cualquier sucursal al conjunto de la colección bibliográfica. Incluye el transporte y puesta a disposición del usuario final de libros, vídeos, CD-ROMs y otros documentos físicos, así como la devolución de los mismos a su biblioteca de origen.</p>	<p>Personal de administración y servicios</p> <p>Estudiantes de la UPV/EHU y centros adscritos y consorciados</p> <p>Personal Docente e Investigador</p>
<p><b>Préstamo interbibliotecario</b></p> <p>Gestión de las solicitudes de los documentos (libros, artículos de revista, tesis, etc.) que no se encuentran en la biblioteca universitaria, así como el suministro de documentos propios a otras instituciones ajenas a la UPV/EHU. Incluye también la obtención de artículos de revista disponibles en cualquier biblioteca de la UPV/EHU para facilitar el acceso a los mismos desde cualquier sucursal.</p>	<p>Personal de administración y servicios</p> <p>Personal Docente e Investigador</p> <p>Otras bibliotecas</p>
<p><b>Actividades formativas</b></p> <p>Impartir cada uno de los programas de formación</p>	<p>Estudiantes de la UPV/EHU y centros adscritos y consorciados</p> <p>Personal Docente e Investigador</p>
<p><b>Gestión de sugerencias y quejas</b></p> <p>Recogida y respuesta de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por usuarios, tanto presencialmente como a través del sitio Web.</p>	<p>Personal de administración y servicios</p> <p>Estudiantes de la UPV/EHU y centros adscritos y consorciados</p> <p>Personal Docente e Investigador</p> <p>Ciudadanos en general</p>
<p><b>Acceso y uso de Salas de consulta, lectura, estudio</b></p> <p>Proporcionar diferentes espacios e instalaciones adaptadas a las necesidades de las personas usuarias.</p>	<p>Personal de administración y servicios</p> <p>Estudiantes de la UPV/EHU y centros adscritos y consorciados</p> <p>Personal Docente e Investigador</p> <p>Ciudadanos en general</p>



## **Derechos**

01. Acceder libremente a las dependencias de la Biblioteca Universitaria independientemente de su ubicación y en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
02. Disponer de espacios e infraestructuras idóneos para la consulta, el estudio y el trabajo, tanto individual como de grupo, así como acceder a los servicios que presta la Biblioteca de acuerdo con la normativa vigente y los recursos disponibles.
03. Disponer de recursos de información actualizados y de calidad, con contenidos adecuados para el aprendizaje, docencia, investigación y cultura.
04. Solicitar y recibir información sobre los servicios y recursos ofrecidos por la Biblioteca.
05. Recibir la formación básica y especializada para la utilización de los servicios y recursos, así como para la adquisición de habilidades informacionales.
06. Ser atendidos de forma correcta y profesional por todo el personal de la Biblioteca
07. Ser atendido en las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
08. Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
09. Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en la Carta de servicios.
10. Utilizar los recursos electrónicos de acuerdo con las condiciones establecidas en los contratos y licencias suscritas por la Universidad.
11. Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales según la legislación vigente.
12. Las personas usuarias de la Biblioteca tienen reconocido los derechos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas

## **Deberes**

01. Conocer y cumplir las disposiciones que regulan los distintos servicios que ofrece la Biblioteca especialmente la normativa de préstamo, el uso de salas de consulta y trabajo en grupo y de utilización de los recursos electrónicos.
02. Respetar los espacios, los equipos y las instalaciones de la Biblioteca.
03. Utilizar los espacios bibliotecarios y los equipamientos exclusivamente para las funciones que les son propias o que tienen asignadas.
04. Hacer uso responsable de los recursos de información respetando la legislación sobre propiedad intelectual a la hora de utilizar y reproducir los documentos.
06. Tener un trato adecuado y de consideración con el personal que les atiende y seguir sus indicaciones.
07. Mantener una actitud correcta y cívica que permita el funcionamiento óptimo del servicio y el ejercicio de los derechos de las demás personas usuarias.
08. Utilizar los recursos electrónicos, respetando las condiciones establecidas en los contratos y licencias suscritas por la Universidad.
09. Seguir las instrucciones del personal de biblioteca en el caso de activarse las alarmas de emergencia
10. Velar por sus pertenencias. La Biblioteca no se hace responsable de pérdidas o hurtos.



## **Normativa General**

Acuerdo de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (derogada en su mayor parte).

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Acuerdo de 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el Uso de Medios Electrónicos de la UPV/EHU y se crea la Sede Electrónica.

Acuerdo del 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la normativa por la que se crea el Catálogo de Procedimientos Electrónicos de la UPV/EHU.

Acuerdo de 25 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU).

## Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Adquisiciones	Tramitar el 100% de las sugerencias recibidas en función de su pertinencia y disponibilidad presupuestaria	Porcentaje de solicitudes entre sugerencias de compra recibidas y pedidos tramitados
Procesos técnicos	Poner a disposición de las personas usuarias los recursos adquiridos en un plazo menor a 15 días hábiles desde la fecha de recepción	Tiempo de puesta a disposición de las personas usuarias los documentos adquiridos
Préstamo domiciliario	Atender en el mismo día el 100% de las solicitudes de préstamo de ejemplares que no estén en sala	Porcentaje de ejemplares no disponibles en sala prestados en el mismo día
Préstamo intercentros	Tramitar los préstamos intercentros en un plazo máximo de 48 horas	Tiempo de tramitación de las solicitudes de préstamo intercentros
Préstamo interbibliotecario	Tramitar por préstamo interbibliotecario el 100% de los documentos solicitados que no estén disponibles en la colección de la Biblioteca Universitaria en $\leq 48$ horas(excepto periodos vacacionales)	Porcentaje de préstamos interbibliotecarios tramitados en $\leq 48$ horas
Actividades formativas	Garantizar la adecuación de los contenidos de las acciones formativas a las necesidades de las personas usuarias, obteniendo un grado de satisfacción mayor o igual que 4 en una escala del 1 al 6	Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la sesión de formación
Gestión de sugerencias y quejas	Alcanzar el 100% de respuesta a las reclamaciones, sugerencias, quejas y consultas	Porcentaje de respuestas realizadas
	Responder a las reclamaciones, quejas o consultas en un máximo de 7 días hábiles	Tiempo de respuesta a la queja recibida
Acceso y uso de Salas de consulta, lectura, estudio	Facilitar los espacios adecuados y suficientes a las necesidades de docencia, estudio e investigación de las personas usuarias de acuerdo con los recursos disponibles obteniendo un grado de satisfacción mayor que 4 en una escala del 1 al 6	Grado de satisfacción de las personas usuarias sobre los espacios físicos

## Formas de participación

Las personas usuarias de la biblioteca dispondrán de diferentes canales para expresar su opinión, colaborando de esta forma en la mejora continua del servicio. Podrán cumplimentar encuestas de satisfacción, así como plantear sugerencias, quejas o reclamaciones.

Mediante las encuestas de satisfacción referidas a las diferentes áreas de trabajo del servicio, las personas usuarias podrán manifestar el grado de cumplimiento en la gestión de sus expectativas y la atención recibida.

Además, la Biblioteca podrá realizar entrevistas a personas usuarias de determinados servicios para obtener información sobre el grado de satisfacción con el servicio y la atención recibida



## Formas de presentación de sugerencias

Puedes ayudarnos con tus sugerencias y propuestas a través de estos canales:

- Formulario de quejas, reclamaciones y sugerencias de nuestro sitio Web: [www.ehu.eus/es/web/biblioteca/contact](http://www.ehu.eus/es/web/biblioteca/contact)
- Impresos disponibles en los mostradores de cada biblioteca
- Correos electrónicos de los responsables de las distintas bibliotecas: <http://www.ehu.eus/es/web/biblioteca/egitura>
- Cumplimentando las encuestas de satisfacción elaboradas por la biblioteca

## Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Puedes manifestar tus quejas y reclamaciones a través de estos canales:

- Formulario de quejas, reclamaciones y sugerencias de nuestro sitio Web: [www.ehu.eus/es/web/biblioteca/contact](http://www.ehu.eus/es/web/biblioteca/contact)
- Impresos disponibles en los mostradores de cada biblioteca
- Correos electrónicos de los responsables de las distintas bibliotecas: <http://www.ehu.eus/es/web/biblioteca/egitura>
- Cumplimentando las encuestas de satisfacción elaboradas por la biblioteca

La persona responsable del Servicio responderá por escrito, en el mismo medio e idioma, a todas las sugerencias y quejas recibidas en un plazo de 7 días hábiles desde la recepción de las mismas.

## Compromiso Social

La Biblioteca Universitaria desempeña un papel fundamental en la selección, organización, preservación y difusión de la información; asegura su correcta utilización, y contribuye a mejorar el funcionamiento de la Universidad, y a hacer posible el aprendizaje, la docencia, la investigación y la difusión de la cultura. Es consciente de la responsabilidad que contrae por el impacto social, económico, cultural, y medioambiental de su actividad. Y se compromete a ofrecer sus servicios de forma sostenible y socialmente responsable. En esa consideración, en esta Carta, además de los compromisos ligados directamente a nuestra actividad, mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con otros aspectos de carácter social, que deben ser señas de identidad de una administración pública y en concreto de los servicios de biblioteca.

Trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género.

Garantizamos la accesibilidad a nuestros servicios de colectivos con necesidades especiales.

Adoptamos medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Por otra parte, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos establece el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de la UPV/EHU. Es por ello que la UPV/EHU entiende que en su compromiso con ofrecer un servicio de calidad, el uso de ambas lenguas debe ser especialmente tenido en cuenta. Asumimos el compromiso de que todas las personas usuarias tengan garantizado el derecho de ser atendidas en ambas lenguas.

Más allá de la labor cultural que se desprende implícitamente de nuestro quehacer, promovemos la difusión y la extensión cultural del patrimonio bibliográfico a través de exposiciones, publicaciones y otras actividades.

## Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación a la Dirección de la Biblioteca. Esta enviará una respuesta confidencial en un plazo máximo de 7 días hábiles a la persona usuaria por los mismos medios e idioma en los que la reclamación ha sido recibida. Si se considerase que se ha incumplido alguno de sus compromisos, se le pedirá disculpas y se le comunicará las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada, considerando las circunstancias y las posibilidades competenciales.

## Publicación de Resultados

Por su propia naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, por lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Es por ello que nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos, y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se han puesto en marcha para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que han sido tomadas, en su caso.

El grado de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web.



## Dirección, accesos y horarios

### Dirección:

Barrio Sarriena s/n  
48940 Leioa - Bizkaia

### Horarios:

Consulte el horario en cada una de las bibliotecas

### Teléfono:

946 01 2231

**Fax:** 9460 01 3311

**e-mail:** biblioteca@ehu.eus

**Web:** <http://www.ehu.eus/es/web/biblioteka>

### Localización y accesos:



ehuBiblioteka

La Biblioteca Universitaria está presente en los tres campus de la UPV/EHU. Cuenta con tres bibliotecas de campus, ocho bibliotecas de centro y dos puntos de servicio. La información para acceder a las distintas bibliotecas se encuentra disponible en la siguientes direcciones web:

- Álava: <http://www.ehu.eus/es/web/araba/kokapena>
- Bizkaia: <http://www.ehu.eus/es/web/bizkaia/nola-iritsi>
- Gipuzkoa: <http://www.ehu.eus/es/web/gipuzkoa/kokapena>



# UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL