

CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA

Fecha de elaboración: 16-4-2018

PRÓLOGO

El Servicio de Biblioteca de la Universidad Católica de Ávila es un Servicio General de apoyo a la docencia y a la investigación que tiene como misión principal facilitar y favorecer las tareas bibliográficas y documentales necesarias para las funciones docentes e investigadoras de la Universidad, pudiendo colaborar en la organización de cursos de especialización.

El objetivo básico de la Biblioteca de la Universidad Católica “Santa Teresa de Jesús” de Ávila es satisfacer las necesidades de información de la comunidad científica y universitaria, mediante el acceso a los fondos propios de las Bibliotecas.

(Art. 2, Reglamento de la Biblioteca de la UCAV, aprobado por Junta de Gobierno, el 29 de marzo de 2007)

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I. I. Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc.)

Denominación: El Servicio de BIBLIOTECA es un Servicio General de apoyo a la docencia y a la investigación de la Universidad Católica de Ávila.

Horarios de atención al público:

Horario: abierto ininterrumpidamente de 9:00 h. a 21:00 h. de lunes a viernes excepto en los meses de julio y agosto que permanece abierta de 9:00 h. a 14:00 h. y durante dos tardes a la semana.

En periodo de exámenes abierto de 8:30 h a 21:30 h.

I. II. Dirección postal, telefónico o telemático de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)

Los datos de contacto de la Biblioteca de la Universidad Católica de Ávila son los siguientes:

Dirección postal: C/ Canteros s/n 05005 Ávila

Teléfono: 920 251020 ext. 132-133

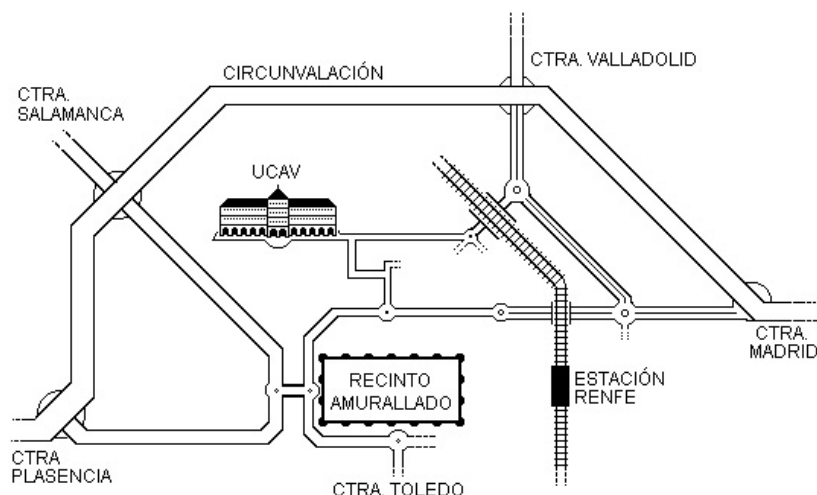
Página web: <https://www.ucavila.es/biblioteca/index.htm>

Correo Electrónico: biblioteca@ucavila.es

Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Biblioteca de la Universidad Católica de Ávila se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2. BIBLIOTECA está ubicado en la 3ª planta del edificio.

Plano de situación:



I. III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Servicio de Biblioteca de la Universidad Católica de Ávila es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I. IV. Misión de la unidad prestadora del servicio

La misión del Servicio de Biblioteca de la Universidad Católica de Ávila es un Servicio General de apoyo a la docencia y a la investigación que tiene como misión principal facilitar y favorecer las tareas bibliográficas y documentales necesarias para las funciones docentes e investigadoras de la Universidad, pudiendo colaborar en la organización de cursos de especialización.

Además de satisfacer las necesidades de información de la comunidad científica y universitaria, mediante el acceso a los fondos propios de las Bibliotecas.

Para alcanzar dicho objetivo el Servicio de Biblioteca de la Universidad Católica "Santa Teresa de Jesús" de Ávila realiza, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Desarrollar, conservar, procesar y difundir el fondo bibliográfico de la Universidad, cualquiera que sea su soporte físico, el lugar donde se custodie y el concepto presupuestario (compra con cargo a presupuesto, donaciones, proyectos investigación, laboratorios, etc.) con el que se haya adquirido.

- b) Facilitar a la comunidad universitaria los recursos de información en los ámbitos docente, de estudio y de investigación.
- c) Gestionar la compra de software y aplicaciones que considere necesarios y su implementación para el funcionamiento más eficiente y rápido de los recursos electrónicos suscritos.
- d) Orientar a los usuarios de la biblioteca en la localización de otras fuentes de información y en el uso de los recursos documentales disponibles a través de las redes de telecomunicaciones.
- e) Garantizar el conocimiento y uso por la comunidad universitaria de tales fondos y de los servicios ofrecidos organizando actividades tales como cursos de formación de usuarios, visitas guiadas, información en redes sociales y página web de la biblioteca, etc.
- f) Participar en programas, proyectos y convenios con diferentes instituciones que tengan como finalidad la mejora de los servicios ofrecidos (catalogación compartida, catálogos colectivos, intercambio de publicaciones, préstamo interbibliotecario, intercambio de personal, etc.).

(Art. 3, Reglamento de la Biblioteca de la UCAV)

I.V. Canales de participación de los usuarios

Los usuarios del Servicio de Biblioteca de la Universidad Católica de Ávila podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Catálogo de la biblioteca: incluye la opción de comentar y valorar los libros y revistas de la biblioteca por parte de los usuarios identificados.
- Página web: sugerencias y quejas mediante el apartado “Mándanos tu sugerencia”
- Participación en el desarrollo de la colección: sugerencia de compra de libros o publicaciones periódicas.
- Correo electrónico.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca.
- Encuestas sobre las condiciones de prestación de los diferentes servicios.

- Donación de las publicaciones que sean resultado del estudio e investigación a partir de los fondos de la Biblioteca.

II. SERVICIOS

II. I. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan son los siguientes:

1. Desarrollo y gestión de las colecciones documentales de la Universidad.
2. Selección y gestión de compras de material bibliográfico (en papel y electrónico).
3. Inventario y proceso técnico del patrimonio bibliográfico de la Universidad.
4. Información y orientación bibliográfica y de referencia:
 - Información presencial y a distancia sobre la Biblioteca, sus recursos y sus servicios.
 - Asesoramiento para buscar y localizar información tanto en la Biblioteca Universitaria como en otras bibliotecas, en bases de datos, páginas web, etc.
 - Orientación en el uso de los recursos de información.
5. Consulta del catálogo online
6. Sala de lectura y estudio.
7. Búsquedas de bibliografía, se realizan las búsquedas en bases de datos y otras fuentes especializadas para obtener bibliografía para una investigación.
8. Servicios de acceso al documento: consulta en sala, préstamo, préstamo de libros electrónicos y acceso remoto a información científica.
9. Préstamo interbibliotecario: de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca.
10. Acceso y consulta a los recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca.
11. Reproducción de documentos: reproducir, con las restricciones que disponga la legislación vigente, los documentos existentes en sus colecciones.
12. Formación de usuarios: Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos, adaptadas a las necesidades de información de los diferentes grupos que forman la comunidad universitaria.

13. Conexiones inalámbricas.
14. Librería: venta de libros a los usuarios de la universidad.
15. Compra de los libros obligatorios para las clases y su distribución entre los alumnos matriculados, siempre que sea necesario.

II.II. Relación de la normativa reguladora

- Reglamento de la Biblioteca, aprobado en Junta de Gobierno el 29 de marzo de 2007.
- Normativa interna de Préstamo, aprobada en Junta de Gobierno el 28 de febrero de 2007.
- Normativa interna de Adquisiciones, aprobada en Junta de Gobierno el 28 de febrero de 2007.
- Normativa interna de Reproducción de Documentos, aprobada en Junta de Gobierno el 28 de febrero de 2007.
- Normativa interna de Usuarios Externos, aprobada en Junta de Gobierno el 28 de febrero de 2007.
- Normativa interna de Expurgo de Documentos, aprobada en Junta de Gobierno el 28 de febrero de 2007.
- Normativa interna de Préstamo Interbibliotecario, aprobada en Junta de Gobierno el 28 de febrero de 2007.
- Estatutos de la Universidad Católica de Ávila
- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

III. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio de la UCAV.

Quienes utilicen los servicios de PROCAL podrán realizar sus sugerencias y/o reclamaciones a través de:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.ucavila.es>
- Correo Electrónico: biblioteca@ucavila.es
- Teléfono: 920 25 10 20 ext. 132-133 y fax: 920 25 10 30.
- Dirección postal: BIBLIOTECA – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.
- A través el Defensor Universitario

El Servicio de BIBLIOTECA llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado/ a, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Artículo 14: Los usuarios podrán acceder libremente a los espacios destinados al público en los diferentes puntos de servicio de la biblioteca, así como hacer uso de los fondos dispuestos en libre acceso, o en depósito restringido previa identificación con el carné de la biblioteca; podrán, asimismo, acceder al préstamo a domicilio, de acuerdo con la normativa que a tal efecto se haya establecido.

Artículo 16: Cada usuario dispondrá de un carné, personal e intransferible. Dicho carné será entregado por la biblioteca tras la aportación de los datos personales y la acreditación documental pertinente. En todo caso, se garantiza la privacidad de la información proporcionada por los solicitantes. Será imprescindible la presentación del carné de la biblioteca por todos los usuarios para hacer uso del préstamo y demás servicios.

También se les facilitará un usuario y contraseña, previa petición, para poder identificarse en la página de la Biblioteca (<https://ucav.odlotk.es/opac/#indice>) y hacer uso de las bases de datos y libros electrónicos adquiridos por la biblioteca.

Artículo 17: La Biblioteca de la Universidad Católica de Ávila pondrá a disposición de sus usuarios una guía electrónica en la página web del propio funcionamiento de la biblioteca y folletos explicativos de uso de catálogos, fondos bibliográficos y obras de referencia.

En la página del catálogo se incluye una sección de Ayuda con instrucciones y vídeos formativos sobre el préstamo, devolución y reserva de los libros electrónicos y sobre la instalación de las apps para dispositivos móviles.

Artículo 20: Los usuarios del Servicio de Biblioteca tienen los siguientes deberes:

- a) Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca de la Universidad, así como de los fondos y documentos que la componen.
- b) Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca y, en especial, las normas que se dicten para el préstamo de fondos y documentos.

- c) Colaborar con los servicios de las bibliotecas para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo.

- d) Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado a acceder.

Artículo 21: Quien altere el orden en las dependencias abiertas al público será expulsado de la sala de lectura hasta el día siguiente. En caso de reincidencia en ese comportamiento por parte del usuario, el Director de la Biblioteca propondrá al Rectorado las medidas que considere necesario adoptar.

Quien deteriore libros y demás material de la biblioteca estará obligado a reponerlos y, si esto no fuera posible, a indemnizar el perjuicio causado. Cuando los hechos pudieran ser constitutivos de delito o falta, se pondrán en conocimiento del Rector, quien incoará el procedimiento sancionador correspondiente y pondrá en conocimiento de la jurisdicción competente los hechos producidos.

(Reglamento de la Biblioteca)

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Niveles de calidad que se ofrecen. (Compromisos de calidad)

- Adquirir la bibliografía básica recomendada en las Guías Docentes, antes del inicio del curso correspondiente siempre que se facilite a la Biblioteca la información pertinente con una antelación suficiente por parte del personal docente.

- Poner a disposición de los usuarios los documentos en el menor tiempo posible desde su ingreso en la biblioteca.

- Ofrecer mensualmente una relación de las adquisiciones bibliográficas mediante un boletín electrónico.

- Dar prioridad a la atención del usuario entre el conjunto de funciones y tareas que desempeña el personal de la biblioteca.

- Mantener el fondo documental ordenado para favorecer que el usuario localice en todo momento los documentos.

- Garantizar el buen funcionamiento de los recursos y servicios electrónicos.

- Proporcionar el acceso con una única contraseña a todos los recursos electrónicos, actuales y futuros, implementando el software necesario en cada caso.

- Informar de las incidencias relacionadas con los préstamos.

- Actualizar periódicamente la página web de la biblioteca.

- Informar en un plazo máximo de 7 días de las incidencias de las peticiones.
- Comunicar de forma inmediata por correo electrónico de la disponibilidad de los libros reservados para préstamo (esto lo hace automáticamente la aplicación de la biblioteca).
- Comunicar al usuario en el plazo de 1 mes del material bibliográfico que debería haber sido devuelto a la biblioteca, para evitar sanciones a largo plazo.

II. Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

- Número de préstamos de libros en papel y electrónicos al año.
- Número de solicitudes de contraseñas tramitadas para acceder a los recursos electrónicos.
- Porcentaje de monografías catalogadas al año.
- Número total de desideratas tramitadas.
- Porcentaje de alumnos de 1º curso que asisten al curso de formación de usuarios.
- Número de solicitudes tramitadas de Préstamo Interbibliotecario.
- Número de entradas a la Biblioteca.
- Número de búsquedas por persona usuaria en recursos electrónicos.
- Porcentaje de incidencias de acceso a los recursos electrónicos y servicios resueltas.
- Número de títulos de bibliografía básica recomendada disponible/total bibliografía.

III. Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y la higiene.

El Servicio de Biblioteca de la Universidad Católica "Santa Teresa de Jesús" de Ávila dispone de unas instalaciones adecuadas para el estudio y la investigación. Dispone de varias áreas de servicio al público: sala de lectura, terminal de consulta al catálogo, ordenadores de libre uso y para la consulta de los materiales especiales.

Atendiendo a la importancia de proteger el medio ambiente, la biblioteca ha preparado un depósito para recoger el papel que no se utiliza, de manera que las revistas, carpetas, envoltorios de los paquetes de libros (cajas de diversos tamaños), papeles en general, se guardan en dicho recipiente que, cuando está lleno, se envía reciclar. Y todos los usuarios de la Biblioteca pueden hacer uso de ello.

También hemos dispuesto un pequeño soporte donde acumular el papel que la Biblioteca no necesita pero que es factible de ser utilizado por una de sus caras en blanco para el estudio y el repaso de las lecciones por parte de los estudiantes. Con la precaución de que ningún nombre personal ni dirección de correo electrónico aparezca en estas hojas que se ponen a disposición de los usuarios, más departamentos de la UCAV utilizan esta vía para aprovechar el papel que les sobra y se puede reutilizar como "papel de sucio".

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Otros datos de interés