



Carta de Servicios

Biblioteca UNED Bizkaia

Versión 3_2021



Contenido

PRESENTACIÓN	4
MISIÓN Y VALORES	4
SERVICIOS	5
DERECHOS Y DEBERES	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	8
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	9
COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	10
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	10
DIFUSIÓN, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	10
NORMATIVA REGULADORA	11
CONTACTO	11
LOCALIZACIÓN Y MEDIOS DE TRANSPORTE	12

PRESENTACIÓN

En esta carta de servicios manifestamos los compromisos concretos y medibles que asume la **Biblioteca de UNED Bizkaia** con los miembros de la comunidad universitaria en la que se enmarca, a fin de que nuestra actuación se desarrolle en un marco de transparencia y de acuerdo con los principios de servicio público, innovación y mejora continua, orientación al cliente, participación y comunicación eficaz, profesionalidad y respeto a las personas.

MISIÓN Y VALORES

Nuestra misión

La Biblioteca UNED Bizkaia es un centro activo de recursos abierto a toda la comunidad universitaria de la UNED cuya misión fundamental es satisfacer y apoyar sus necesidades de información, formación e investigación.

Con el apoyo fundamental de las nuevas tecnologías pretende dar una respuesta satisfactoria a las cambiantes necesidades del usuario derivadas del nuevo modelo educativo promovido por el EEES.

Nuestros valores

- ❖ Servicio público de calidad, responsable y orientado al usuario, para poder resolver satisfactoriamente sus necesidades y expectativas.
- ❖ Profesionalidad y búsqueda de la excelencia en la prestación de nuestros servicios.
- ❖ Compromiso con la sociedad y con los principios cívicos y sociales que encarna la Universidad Pública.
- ❖ Cooperación, diálogo, colaboración y participación con el resto de la comunidad universitaria.

SERVICIOS



Información, referencia y orientación bibliográfica

Ofrecemos **información y orientación** a los usuarios sobre la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca, y sobre todo tipo de consultas bibliográficas. Se ofrecerá dicho servicio a través de la web, del correo electrónico, de forma presencial y/o telefónica.



Adquisición de materiales

El objetivo fundamental es disponer de toda la bibliografía básica de los grados impartidos en la UNED. Cada curso académico y atendiendo a cuestiones presupuestarias se intentará incrementar la bibliografía de los posgrados, bibliografía complementaria, así como obras de referencia y medios audiovisuales.



Consulta y acceso de la información

Consulta en sala

La Biblioteca organiza y dispone el fondo bibliográfico general en libre acceso para su consulta directa por parte de los usuarios. En la misma sala se encuentra la sección de Hemeroteca, la de Referencia, y el Fondo Local.

Consulta en línea

A través de la página web y del catálogo en línea.



Préstamo y obtención del documento

Préstamo personal

Permite a los usuarios utilizar el fondo documental fuera del recinto de la Biblioteca. Para hacer uso de este servicio es necesario ser miembro de la comunidad universitaria de la UNED y estar dado de alta como usuario. Las condiciones de préstamo están establecidas en la correspondiente normativa, disponible tanto en la Biblioteca como en la página web.



Préstamo interbibliotecario

El Préstamo Interbibliotecario permite el acceso a documentos que no se encuentran en nuestros fondos solicitándolos a otras bibliotecas. Quedan excluidos del Préstamo Interbibliotecario la bibliografía básica, los números completos de revistas y los audiovisuales y discos electrónicos. Las tarifas dependerán de la biblioteca suministradora.



Formación de usuarios

El objetivo de este servicio es dotar a los distintos miembros de la comunidad universitaria de competencias y habilidades en el acceso y uso de la información, para capacitarlos en la identificación, localización, evaluación y uso de los recursos de información.

A tal fin, se organizarán una serie de Cursos de Formación de Usuarios, adaptados a las diferentes necesidades de nuestros usuarios.



Extensión cultural

Una de las misiones fundamentales de la Biblioteca Universitaria es la promoción de la cultura. Transformar la información en conocimiento y fomentar un pensamiento crítico y un compromiso ético con la sociedad son objetivos primordiales de nuestro trabajo.

Entre otras actividades, podemos destacar la difusión del fondo bibliográfico a través de exposiciones, elaboración de guías de lectura, selección de obras sobre un tema de interés o autor destacado, campañas de animación a la lectura, etc.

DERECHOS Y DEBERES

Derechos

- ✚ Ser atendido de forma eficiente, correcta y respetuosa por parte del personal de la Biblioteca.
- ✚ Recibir información y asesoramiento en la búsqueda y acceso de la información, así como en el uso de las instalaciones y equipamiento.
- ✚ Disponer de espacios adecuados para el desarrollo del trabajo intelectual, para el estudio y para la consulta del fondo documental que ofrece la Biblioteca.
- ✚ Disponer del equipamiento necesario para acceder a los distintos tipos de recursos de información disponibles en la Biblioteca.
- ✚ Disponer de la bibliografía y los recursos de información adecuados a los ámbitos de estudio e investigación de la Universidad.
- ✚ Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y de uso de la Biblioteca, los cuales sólo serán utilizados para los fines y necesidades de la Biblioteca.
- ✚ Poder hacer sugerencias, quejas y/o reclamaciones, y obtener respuesta a las mismas.

Deberes

- ✚ Utilizar adecuadamente los espacios, y servicios, respetando el estado e integridad de los equipamientos, instalaciones y fondos.
- ✚ Mantener un comportamiento respetuoso y cumplir con las indicaciones del personal de la Biblioteca.
- ✚ Respetar el entorno de trabajo y estudio de la Biblioteca, evitando cualquier acto que lo perturbe. Esto incluye: mantener el silencio, no utilizar el teléfono móvil, no fumar, comer o beber.
- ✚ En el caso de hacer un uso incorrecto o indebido de las instalaciones, material o tener un comportamiento no adecuado, deberán atender los requerimientos del personal y, en su caso, abandonar el recinto de la Biblioteca.
- ✚ Hacer buen uso de los recursos de información de la Biblioteca utilizándolos para los fines que le son propios.
- ✚ Respetar la legislación vigente en materia de Propiedad Intelectual con todo el material documental de la Biblioteca UNED Bizkaia.
- ✚ Cumplir las normas de uso de los distintos servicios de la Biblioteca.
- ✚ Identificarse cuando sea solicitado por el personal de la Biblioteca mediante el carnet de la UNED. En el caso de no disponer de él, podrá aportarse un documento oficial (DNI, pasaporte, carnet de conducir). Este carnet acreditativo es de uso personal e intransferible, y necesario para acceder a los servicios que ofrece la Biblioteca.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Poner a disposición del usuario en un plazo máximo de 6 días laborables los materiales bibliográficos básicos de Grado y Posgrado, desde que son recibidos en la Biblioteca. → Compromiso recogido en la Carta de Servicios
- Cursar las renovaciones y solicitudes de reservas enviadas a través del correo electrónico o teléfono en un máximo de 24 horas (a contar desde el primer día laborable desde su recepción).
- Atender en el acto las consultas de información general sobre el uso de servicios y recursos de la Biblioteca.
- Responder en un máximo de 3 días hábiles a las consultas de información bibliográfica especializada.
- Ofrecer información actualizada en la página Web de la Biblioteca. Actualizar anualmente los enlaces a internet de la página web.
- Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles a las quejas y sugerencias planteadas.
- Ampliar los horarios de apertura en periodos de exámenes.
- Prestar documentos de Depósito solicitados por el usuario en un máximo de 30 minutos.
- Tramitar en un plazo de 24 horas la solicitud de PI (internas y/o externas).
- Comunicar al solicitante de PI la recepción del documento en un máximo de 6 horas desde su llegada.
- Realizar los trámites presenciales de préstamo, reservas y renovaciones de documentos en un tiempo máximo de 15 minutos.
- Formar al usuario para que sea capaz de utilizar los recursos de forma autónoma, a través de los Cursos de Formación de Usuarios.
- Publicar mensualmente (de noviembre a mayo) en la página web de la Biblioteca de las nuevas adquisiciones bibliográficas.
- Adquirir cada curso académico la bibliografía básica señalada y ampliar la complementaria.
- Adquirir los recursos bibliográficos necesarios para la investigación en función de la disponibilidad presupuestaria.
- Realizar actividades de difusión de la cultura y el conocimiento.
- Evaluar anualmente el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y hacer público su resultado.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- % de documentos bibliográficos puestos a disposición del usuario en el plazo indicado. (6 días desde su recepción en la biblioteca).
- % de trámites por correo electrónico de renovaciones y reservas realizados en plazo.
- Índice de satisfacción en la atención expresada en las encuestas de valoración.
- % de consultas de información especializada atendidas en plazo.
- Nº de actualizaciones en la web
- Cumplimiento de la revisión de enlaces en la web: Sí/No
- % de respuestas de quejas y sugerencias respondidas en plazo
- % aumento de visitas a la Biblioteca durante las aperturas extraordinarias en periodos de exámenes.
- % préstamo de documentos de Depósito realizados en plazo (no superior a 30 minutos).
- % de trámites de Préstamo Interbibliotecario realizados en plazo.
- % de avisos de disponibilidad de Préstamo Interbibliotecario en plazo.
- % de trámites presenciales de renovaciones y reservas realizados en plazo.
- Nº de cursos de Formación de Usuarios realizados en el año.
- Nº de asistentes a los cursos de Formación de Usuarios.
- Índice de satisfacción de los cursos de Formación de Usuarios.
- % de cumplimiento de la publicación mensual en la web de las nuevas adquisiciones (Registro de novedades mensuales en la web: https://www.unedbizkaia.es/html/biblioteca_novedades_es.html)
- % de presupuesto destinado a la compra de recursos bibliográficos para la investigación.
- Nº de exposiciones y Puntos de Interés.
- Índice de cumplimiento de los compromisos.

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Formas de colaboración/participación

- A través de las redes sociales
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción
- Mediante el sistema AQS (agradecimientos, quejas y sugerencias)

Sistema AQS

Las personas usuarias de la Biblioteca **UNED Bizkaia** pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados mediante la formulación de agradecimientos, quejas y sugerencias que pueden plantear en:

- La propia biblioteca
- A través de la página web o el buzón existente en la secretaría del centro
- Correo electrónico: biblioteca@portugalete.uned.es
- Teléfono: 944937493

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

De no cumplirse algunos de los compromisos de esta carta, la persona responsable de la biblioteca adoptará a la mayor brevedad las posibles acciones necesarias para subsanar tales incumplimientos.

DIFUSIÓN, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Difusión

Para cumplir su finalidad la Carta de Servicios debe ser conocida por la comunidad universitaria, por lo que su difusión es un factor clave.

El documento estará accesible en formato electrónico en la web de UNED Bizkaia, pero también estará disponible en papel en los mostradores.

Seguimiento, actualización y cumplimiento

La Biblioteca se compromete al seguimiento y actualización de la Carta de Servicios, que supone velar por el cumplimiento de los compromisos de servicios asumidos a través de los indicadores propuestos.

Se revisará cada dos años su vigencia y se formulará, en su caso, propuestas de cambio para que tenga una mejor adecuación con la prestación de los servicios.

La evaluación de la Carta de Servicios se realizará anualmente y los resultados se harán públicos en la página web de la Biblioteca.

NORMATIVA REGULADORA

- Estatutos de UNED Bizkaia
- Normativa de la Biblioteca UNED Bizkaia
- Reglamento de la Biblioteca de la UNED
- Normas relativas a la protección de datos de carácter personal

CONTACTO

Parque Ignacio Ellacuría, 2-3
48980 Portugalete
Bizkaia

944937493
biblioteca@portugalete.uned.es

LOCALIZACIÓN Y MEDIOS DE TRANSPORTE



metro bilbao

Línea 2

Parada: Peñota / Salida: San Juan de Dios



Línea A3115 Bilbao-Santurtzi / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3136 Bilbao-Barakaldo-Santurtzi / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3151 Bilbao-Santurtzi-Portugalete (Autopista) / Parada 0446 (General Castaños, 113)
Línea A3129 Lutxana-Cruces-Santurtzi / Parada 0436 (Carlos VII, 3)
/ Parada 0437 (General Castaños, 50)
Línea A3135 Sestao-Cabieces / Parada 0521 (Peñota-Nautika)
Línea A3335 Muskiz-Sestao / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3332 Trapagaran-Santurtzi / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3333 Gallarta-Santurtzi / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3323 Portugalete-Galdames / Parada 0334 (Abaro, 11)
Línea A3335 Muskiz Sestao / Parada 0334 (Abaro, 11)



Línea C-1 (Bilbao-Santurtzi)

Parada: Peñota



<https://goo.gl/maps/TzGnwn7zLBB2>



