

# Carta de Servicios



## :: La Biblioteca de la UNED ::

La Biblioteca de la UNED es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto. La Biblioteca se identifica plenamente en la consecución de los objetivos de la Universidad y en su proceso de adaptación al nuevo entorno de educación superior.

La estructura del servicio de Biblioteca la constituyen las Bibliotecas: Central, Psicología e IUED (Instituto Universitario de Educación a Distancia), Ingenierías, y la biblioteca del Instituto Universitario "Gutiérrez Mellado". Esta estructura descentralizada por campus está unificada en cuanto a su política bibliotecaria, dirección, procesos y procedimientos normalizados. La Biblioteca depende del Vicerrectorado de Investigación.

Los servicios bibliotecarios de la UNED se prestan, de forma coordinada, por las Bibliotecas de la Sede Central y las Bibliotecas de los Centros Asociados. Estas últimas no están integradas en la estructura orgánica de la Biblioteca de la UNED.

## :: Funciones ::

- La gestión de los sistemas de información y comunicación de la Biblioteca para facilitar el acceso y uso de sus recursos y servicios, así como su máxima difusión.
- La adquisición, procesado, conservación y difusión de los fondos bibliográficos y documentales propios de la Universidad.
- La contratación de los recursos electrónicos bibliográficos y de información necesarios para la actividad docente e investigadora de la Universidad.
- El seguimiento y la evaluación de las colecciones.
- La elaboración de productos y servicios bibliotecarios y de información de valor añadido.
- La formación de usuarios en los distintos niveles de conocimiento de la Biblioteca, así como de los recursos disponibles, tanto de manera presencial como virtual.
- La cooperación con los Centros Asociados para la mejora de sus respectivos servicios bibliotecarios, así como la coordinación de sus actuaciones y objetivos.
- La puesta a disposición de nuestra comunidad universitaria de la información disponible en otras bibliotecas y centros de documentación, integrándose en redes, consorcios y sistemas que potencien los objetivos anteriormente mencionados.
- La participación en proyectos cooperativos de tecnologías de la información y cualesquiera otros que mejoren la oferta de los servicios de la Biblioteca.
- La organización de actividades y la promoción de publicaciones que difundan sus fondos y servicios.
- La elaboración de informes, normas internas, manuales de procedimiento y memorias de actividades.
- La atención a las quejas y sugerencias de los usuarios y una respuesta adecuada y diligente a las mismas.
- Todas aquellas otras funciones y tareas susceptibles de mejorar los servicios bibliotecarios.

## :: Servicios ::

### 1) Información y atención al usuario

Ofrece orientación e información a los usuarios sobre sus recursos y servicios, a través de: página web, atención telefónica, mostradores de préstamo e información bibliográfica, guías impresas y digitales y correo electrónico.

### 2) Consulta y acceso a la información

■ **Consulta en sala:** en todas las Bibliotecas, contando algunas de ellas con salas especiales para la consulta de determinados fondos: Mediateca, Hemeroteca, colecciones especiales (Fondo Antiguo, Biblioteca Palacios-Jaime Oliver Asín, Proyecto Manes), salas de investigadores y sala de trabajo en grupo. En época de exámenes la Biblioteca Central amplía su horario los sábados y domingos.

■ **Consulta en línea** a través de página web, catálogo en línea, consulta de bibliografías recomendadas, recursos electrónicos (revistas, bases de datos, libros y selección de recursos gratuitos en Internet), e-SpacioUNED (archivo digital institucional de la UNED), Portal e-Ciencia (buscador de archivos abiertos de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid, la UNED y el CSIC) y gestores de referencias bibliográficas. Las Bibliotecas de la Sede Central de la UNED cuentan con conexión inalámbrica wi-fi.

### 3) Adquisición de documentos

La Biblioteca gestiona de forma centralizada la compra, contratación y suscripción de todo el material bibliográfico y documental a disposición de la comunidad universitaria de la UNED: libros, revistas, audiovisuales, etc., además del acceso en línea a bases de datos, a libros y a revistas. Todos los miembros de la comunidad universitaria pueden solicitar o sugerir la compra de fondo documental. La decisión de compra depende de la política de adquisiciones, así como de la disponibilidad del presupuesto.

### 4) Préstamo y obtención de documentos

■ **Préstamo a domicilio:** permite a los usuarios utilizar el fondo documental fuera del recinto de la Biblioteca. El préstamo de documentos es personal y para utilizarlo el usuario debe identificarse en los mostradores con el carné de usuario. Este servicio se regula por las Normas de Préstamo, disponibles en todas las Bibliotecas de la Sede Central y en la página web. Los usuarios pueden conocer los documentos que tienen en préstamo, así como realizar reservas y renovaciones a través de la página web y del catálogo en línea.

■ **Préstamo Interbibliotecario:** permite el acceso a cualquier documento que se encuentre en otras bibliotecas, tanto españolas como extranjeras y favorece la circulación de los fondos de la Biblioteca incluso fuera del ámbito de la propia Universidad.

### 5) Publicación científica en abierto

La Biblioteca gestiona el repositorio institucional e-SpacioUNED donde se conservan, organizan y difunden los contenidos digitales resultantes de la actividad científica y académica de la Universidad, de manera que puedan ser buscados, recuperados y reutilizados con más facilidad e incrementando notablemente su visibilidad e impacto.

### 6) Formación

El objetivo de este servicio es dotar a los distintos

# Carta de Servicios



miembros de la comunidad universitaria de competencias y habilidades en el acceso y uso de la información que les capaciten para la identificación, localización, evaluación y uso de los recursos de información. A este respecto, el *Plan de Formación de Usuarios* tiene en cuenta los distintos niveles académicos y las necesidades de los destinatarios.

## 7) Reproducción de materiales

■ **Fotocopiadoras de autoservicio:** la Biblioteca pone a disposición de los usuarios fotocopiadoras de autoservicio para que puedan reproducir determinados documentos de sus fondos, ateniéndose a la legislación vigente. Estos equipos funcionan con tarjetas, monedas o sistema de cuentas, dependiendo del tipo de modelo.

■ **Equipos para consulta de microformas:** permiten la visualización y reproducción de microfichas y microfilmes existentes en dichos soportes.

■ **Descarga de documentos electrónicos:** en las salas existen ordenadores habilitados para copiar en CD, stick de memoria o disquete los resultados de las búsquedas y consultas realizadas.

## 8) Servicios complementarios

■ **Estaciones de trabajo** con los programas ofimáticos necesarios al servicio de los usuarios.

■ **Préstamo de ordenadores portátiles** para trabajar en las instalaciones de la Biblioteca Central.

■ **Taquillas:** la Biblioteca Central cuenta con taquillas para dejar objetos personales a disposición de los usuarios.

■ **Servicio de Cafetería.**

## :: Derechos y deberes de los usuarios ::

### Derechos:

■ Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal de la Biblioteca.

■ Contar con instalaciones, equipos, recursos de información y servicios de calidad.

■ Utilizar todos los servicios, con las limitaciones establecidas en el Reglamento u otra normativa aplicable.

■ Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica y a los documentos.

■ Recibir la formación necesaria para la utilización de todos los recursos y servicios.

■ Que sus datos personales y de uso de la Biblioteca se mantengan con la adecuada privacidad y sólo sean utilizados para los fines y necesidades de la Biblioteca, conforme a la normativa vigente.

■ Hacer sugerencias y reclamaciones y obtener una respuesta a las mismas.

■ Participar en las actividades que organice o albergue la Biblioteca.

### Deberes:

■ Cumplir las normas de funcionamiento de la Biblioteca y su Reglamento.

■ Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

## :: Accesibilidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales ::

■ **Accesibilidad:** La Biblioteca de la UNED, en la Biblioteca Central y la Biblioteca de Psicología, cuenta con estaciones de trabajo cuyos ordenadores tienen instalados un programa adaptado para personas invidentes.

■ **Medio ambiente:** La Biblioteca está aplicando prácticas que redunden en un desarrollo sostenible de sus actividades y promuevan un compromiso firme de los distintos colectivos universitarios en defensa del medio ambiente. El objetivo es promover una actuación responsable en el consumo de energía y la generación de residuos.

■ **Contenedores** en la Biblioteca o en su proximidad, para el reciclaje (papel, pilas, tóner, etc.)

■ **Prevención de riesgos laborales:** La UNED cuenta con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que establece con carácter anual un Plan de Actuación en Materia de Seguridad y Salud.

## :: Compromisos de calidad ::

1. Garantizar una atención personalizada y cordial, tanto de forma presencial como remota.

2. Atender en el acto las consultas de información general y responder en un máximo de 5 días las consultas de información bibliográfica especializada.

3. Responder en un máximo de 24 horas las quejas y sugerencias recibidas.

4. Garantizar espacios y equipos adecuados para la consulta de las colecciones de la Biblioteca en cualquier soporte.

5. Ofrecer a la comunidad universitaria acceso remoto a los recursos de información electrónicos.

6. Ofrecer información actualizada en la página web de la Biblioteca, así como difundir sus nuevos servicios a través de diferentes medios.

7. Adquirir todos los títulos de bibliografía básica (3 ejemplares) y de bibliografía recomendada (1 ejemplar).

8. Cursar en un máximo de 24 horas la solicitud de Préstamo Interbibliotecario. Avisar al usuario en un máximo de 24 horas de la recepción del mismo.

9. Obtener el 80% de documentos no disponibles en la Biblioteca y solicitados mediante Préstamo Interbibliotecario.

# Carta de Servicios

UNED

BIBLIOTECA



**10.** Suministrar hasta el 90% de la documentación solicitada por bibliotecas externas en concepto de Préstamo Interbibliotecario en un máximo de 7 días laborables.

**11.** Posibilitar la reserva y renovación de documentos a los usuarios de la Biblioteca.

**12.** Informar al Personal Docente e Investigador (PDI) de la disponibilidad del material bibliográfico reservado en un máximo de 48 horas desde su recepción en la Biblioteca.

**13.** Ofrecer cursos de formación general y especializada, presenciales y a distancia.

**14.** Facilitar a los usuarios el servicio de reproducción de documentos en todas las bibliotecas.

**15.** Poner a disposición de los usuarios equipos informáticos que permitan la consulta y la descarga de los documentos electrónicos suscritos por la Biblioteca.

**16.** Disponer en todas las bibliotecas o en su proximidad de contenedores de reciclaje para favorecer una biblioteca sostenible.

## :: Colaboración y participación de los usuarios ::

### Formas de colaboración/participación:

- Participando en la Comisión de Biblioteca.
- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.

### Acceso al sistema de quejas y sugerencias:

- Buzones de sugerencias existentes en la Biblioteca.
  - Correo electrónico
  - Página web de Biblioteca.
  - Correo ordinario: Biblioteca de la UNED. Pº Senda del Rey, 5. Ciudad Universitaria. 28040-Madrid-
  - Teléfono: 913987895.
  - Personalmente en las instalaciones de Biblioteca.

## :: Medidas de subsanación ::

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos de la Carta, la Directora de la Biblioteca enviará al usuario un escrito de explicación o disculpa, dando cuenta de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

## :: Indicadores ::

1. Tasa de satisfacción con la atención recibida expresada en los cuestionarios de evaluación.
2. Porcentaje de consultas de información especializada atendidas dentro del plazo.
3. Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas en plazo.
4. Número de ordenadores de uso público en relación a número de puestos de lectura. Número de puestos multimedia en relación al número de puestos de lectura.
5. Número de accesos a la página web y al catálogo de la Biblioteca, y número de consultas y descargas en las bases de datos, en revistas electrónicas y en el repositorio institucional.
6. Tiempo medio de actualización de la página web.
7. Número de títulos en el catálogo en relación al total de la bibliografía básica y recomendada.
8. Porcentaje de peticiones cursadas y mensajes enviados en plazo a los usuarios tras la recepción del documento.
9. Porcentaje de documentos obtenidos por Préstamo Interbibliotecario sobre el total solicitado.
10. Porcentaje de documentos servidos por Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 7 días laborables.
11. Número de reservas y renovaciones realizadas sobre el total de solicitadas.
12. Número de mensajes enviados al Personal Docente e Investigador (PDI) informando de la disponibilidad del material bibliográfico solicitado en las 48 horas siguientes a la recepción sobre el total de mensajes.
13. Número de cursos de formación general y especializada ofertados.
14. Número de puntos de reprografía (fotocopiadoras, reproductores de microfilm...)
15. Porcentaje de ordenadores habilitados para la descarga en soporte electrónico en relación al total de ordenadores de uso público.
16. Número de bibliotecas con contenedores de reciclaje en relación al total de bibliotecas.

## :: Normativa reguladora ::

- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades.

# Biblioteca



# Carta de Servicios



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

■ Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

■ Real Decreto 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

■ Declaración de Bolonia, conjunta de los ministros europeos de educación, del 19 de junio de 1999.

■ Plan estratégico de Rebiun 2007-2010.

■ Normas y directrices para Bibliotecas universitarias y científicas (CRUE).

■ Estatutos de la UNED.

■ Resolución de 27 de febrero de 2007 de la UNED por la que se aprueba la creación y supresión de los ficheros de datos de carácter personal. BOE 191 (10 de agosto de 2007).

■ Reglamento de la Biblioteca de la UNED.

## :: Identificación y dirección de la unidad responsable ::

■ María Jesús López Manzanedo (Directora de la Biblioteca) Pº Senda del Rey, 5. Ciudad Universitaria 28040 -Madrid-

■ Sección de Atención a Usuarios: teléfono: 0034-913987895

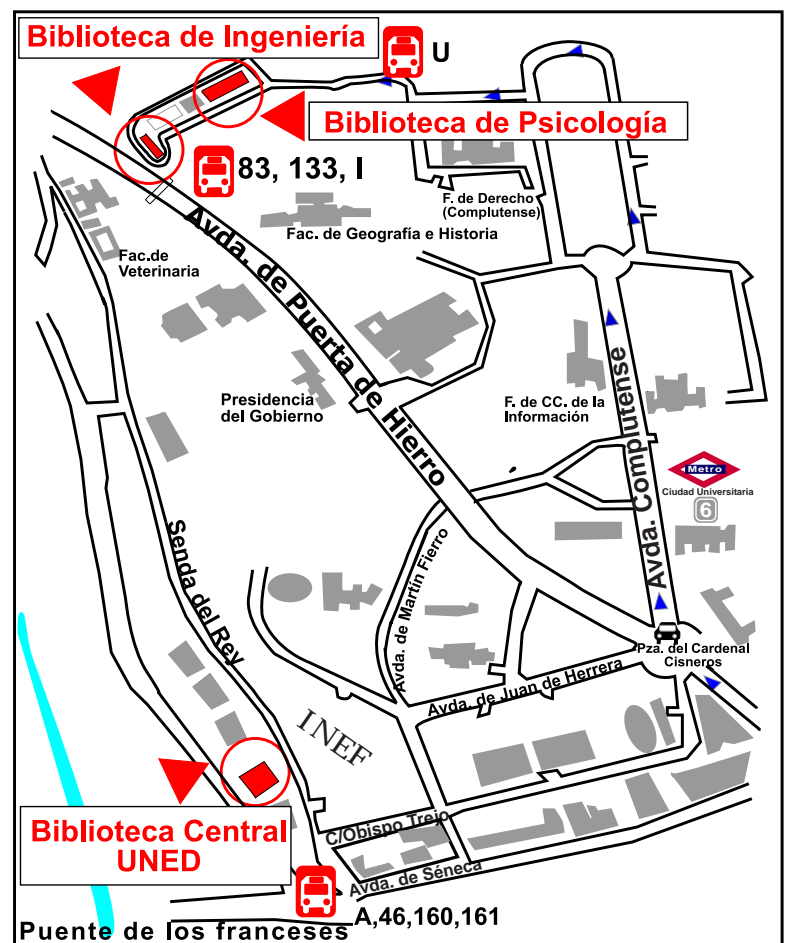
## :: Medios de transporte. Autobuses ::

**Campus de Senda del Rey (Biblioteca Central y Hemeroteca de Derecho):**

46 (Gran Vía-Moncloa)  
160 (Moncloa-Aravaca)  
161 (Moncloa-Estación de Aravaca)  
A (Moncloa-Campus de Somosaguas)

**Campus de Ciudad Universitaria (Biblioteca de Psicología-IUED y Biblioteca de Ingenierías):**

U (Avenida de Séneca-Paraninfo)  
83 (Moncloa-Barrio del Pilar)  
133 (Pza. del Callao-Mirasierra)  
I (Ciudad Universitaria-Somosaguas)



## :: Horarios ::

- De lunes a viernes, de 9 a 20,30 horas.
- Servicio de préstamo y devolución, de 9 a 20 horas.
- Sábados, de 9 a 14,30 horas. Servicio de préstamo y devolución de 9 a 14 horas (Biblioteca Central).
- Con carácter general, en Navidad, Semana Santa, semana de San Isidro y vacaciones de verano, el horario se ve reducido en una hora.

*Aprobada en Consejo de Gobierno el 26 de febrero de 2009*

