

# **CARTA DE SERVICIOS**

## **Biblioteca de la Universidad Francisco de Vitoria**

---

### **Estructura y contenido de la Carta de Servicios**

- 1.- Datos identificativos y fines del Servicio.
- 2.- Descripción de funciones.
- 3.- Identificación de usuarios.
- 4.- Servicios ofrecidos.
- 5.- Derechos de los usuarios.
- 6.- Formas de participación de los usuarios en el Servicio de Biblioteca.
- 7.- Descripción de los compromisos de calidad.
- 8.- Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados.
- 9.- Horarios y dirección de las instalaciones del Servicio de Biblioteca.

#### **1.- Datos identificativos y fines del Servicio**

La biblioteca universitaria es un Servicio de la Universidad Francisco de Vitoria adscrito al Vicerrectorado de Ordenación Académica, Profesorado e Investigación.

Da apoyo y contribuye a la mejora del aprendizaje, la docencia y la investigación, a través de la selección, organización, conservación, el acceso y la difusión de los distintos recursos de información, colaborando en los procesos de creación de conocimiento, contribuyendo de esta forma a la consecución de los objetivos de la Universidad. Ofrece para ello servicios de calidad a toda la comunidad universitaria.

#### **2.- Descripción de funciones**

- Formar las colecciones necesarias que se ajusten a las líneas de aprendizaje e investigación llevadas a cabo en la Universidad.
- Procesar los fondos bibliográficos propios, conservarlos y difundirlos.
- Preservar y conservar las colecciones de forma adecuada.
- Facilitar a la comunidad universitaria el acceso tanto a los recursos propios como a los de otras bibliotecas y centros de documentación.
- Dar la formación necesaria a los usuarios potenciando el uso y difusión de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.
- Colaborar en los procesos de creación de conocimiento.

### 3.- Identificación de usuarios

- Personal docente e investigador.
- Alumnos matriculados.
- Personal de administración y servicios.
- Personas expresamente autorizadas.

### 4.- Servicios ofrecidos

- Información bibliográfica y de referencia:
  - o Información sobre la organización, funcionamiento de la biblioteca y localización de los distintos fondos bibliográficos.
  - o Ayuda en la utilización de los fondos y recursos de información: catálogo bibliográfico informatizado, obras de referencia, bases de datos, en CD-Rom o accesibles en línea, recursos disponibles a través de Internet...
  - o Colaboración o realización de búsquedas de obras y artículos de cualquier materia.
- Adquisición del material bibliográfico y documental solicitado por cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- Préstamo a domicilio y préstamo interbibliotecario.
- Formación de usuarios en el funcionamiento de la biblioteca y los recursos disponibles.
- Salas para estudio en grupo.
- Préstamo de portátiles.

### 5.- Derechos y deberes de los usuarios

#### Derechos:

- Recibir un trato correcto y una atención eficiente por parte del personal de la biblioteca
- Acceder a libremente a las colecciones, así como solicitar la asistencia del personal de biblioteca cuando lo necesiten.
- Disponer de los espacios tanto para el estudio en grupo como individualmente.
- Recibir la formación necesaria para la correcta utilización tanto de los recursos como de los servicios de la biblioteca.
- Presentar quejas o sugerencias cuando se crea oportuno.
- Privacidad de los datos personales.

### **Deberes:**

- Mantener un entorno adecuado, evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, consulta o el estudio.

### **6.-Formas de participación de los usuarios en el Servicio de Biblioteca**

- Comunicando las quejas, sugerencias u opiniones a través de:
  - Servicio de Atención Universitaria (SAU)
  - De los formularios depositados a tal efecto en el servicio de préstamo de la biblioteca.
  - Buzón instalado en la sala general de lectura
  - Buzón de la página.

### **7.- Descripción de los compromisos de calidad**

- Ofrecer atención personalizada y de forma inmediata, presencial por correo electrónico o telefónicamente, sobre los servicios de la biblioteca, fondos, estructura, horarios etc.
  - Ofrecer curso de formación a los usuarios de manera que el aprovechamiento de los servicios de la biblioteca sea óptimo.
  - Incrementar nuestra colección bibliográfica atendiendo a las diferentes temáticas y soportes, aumentando la oferta de bases de datos y revistas electrónicas.
  - Aumentar el número de ordenadores portátiles para su utilización en las instalaciones de la biblioteca.
  - Ampliar el préstamo interbibliotecario a toda la comunidad universitaria.

### **8.- Indicadores para la evaluación de la calidad de os servicios prestados.**

- Grado de satisfacción de los usuario de la biblioteca.
- Porcentaje anual de respuestas resueltas sobre las sugerencias o quejas recibidas.
- Número de cursos de formación impartidos y grado de satisfacción de los mismos.
- Número de adquisiciones realizadas por curso: monografías, revistas, bases de datos...
- Número de ordenadores portátiles adquiridos cada curso.
- Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario atendidas en menos de tres días.

## 9.- Horarios y dirección de las instalaciones del Servicio de Biblioteca

Horarios:

<b>Sala general</b>	<b>Período lectivo</b>	<b>Exámenes</b>
Lunes-viernes	8:30-21:30*	8:30-21:30
Fines de semana y festivos	Cerrado	9:00-21:00
<b>Sala de estudio (sótano 2)</b>		
Lunes-viernes	7:00-21:30	7:00-24:00
Fines de semana y festivos	Cerrado	7:00-24:00

*\*Los viernes se cerrará a las 21:00*

Universidad Francisco de Vitoria.  
Ctra. Pozuelo Majadahonda Km. 1,800  
Edificio H: Sótano I Sala general  
Sótano II Sala de Estudio  
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)