



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA

CARTA DE SERVICIOS

BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA

La Biblioteca General es la encargada de proveer y gestionar la documentación e información bibliográfica necesaria para el apoyo al estudio, la docencia y la investigación de la comunidad universitaria. Asimismo es competencia de la Unidad la formación de los usuarios en el manejo de los recursos de información, y la conservación, el incremento y la difusión de los fondos bibliográficos, documentales y audiovisuales de la Universidad.

Y todo ello, al objeto de:

- Ser un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.
- Conseguir una colección documental que satisfaga las necesidades docentes e investigadoras de la comunidad universitaria.
- Conseguir que los usuarios sean autónomos en el manejo de la información.
- Prestar unos servicios presenciales y en línea permanentemente ajustados a la demanda.
- Colaborar en la gestión de la producción científica y docente propia de la institución.

1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Adquisición de productos bibliográficos (BG01S01)

Descripción:

Adquirir productos bibliográficos y mantener actualizada la colección (renovación de suscripciones).

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV, Entidades UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Para solicitar nuevas adquisiciones, hay que entrar en la intranet de la UPV

(https://www.upv.es/pls/soalu/est_intranet.NI_Dual?P_IDIOMA=c), en la opción Servicios de Biblioteca > Mi Biblioteca >

Adquisiciones y rellenar el formulario de petición, o desde el catálogo, una vez identificado como usuario, entrar en Mi Biblioteca > Adquisiciones, en el caso de que se solicite la compra de nuevos ejemplares de documentos ya existentes en la biblioteca

Comunicación de la prestación del servicio:

- El usuario puede informarse del estado de su solicitud entrando en las mismas opciones que se utilizan para la demanda de nuevas adquisiciones.
- Adquisición de productos de colección digital: publicación en PoliBuscador (<http://polibuscador.upv.es>)

Plazos:

Adquisición de libros y audiovisuales para colección docente y de investigación: 10 días laborables desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la aceptación (solicitud al distribuidor), respuesta de denegación o aplazamiento justificado.

Horario de atención:

- Accesibilidad a los formularios de solicitud y estado de solicitudes a través de Web disponibles 24 horas al día.
- Atención personal: días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Indicadores:

- Tiempo medio de respuesta a la solicitud de adquisición de productos bibliográficos
- Porcentaje de solicitudes tramitadas en plazo de compromiso

Gestión de donaciones y canjes de productos bibliográficos (BG01S02)

Descripción:

Evaluar los fondos bibliográficos procedentes de donaciones o canjes, de acuerdo con la misión de la Biblioteca.

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV, Entidades UPV, Sociedad en general.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Atención personalizada, bien presencial, vía telefónica o correo electrónico.

Comunicación de la prestación del servicio:

Agradecimiento en persona al donante y carta personalizada de agradecimiento (sólo donaciones emblemáticas)

Plazos:

Comunicación de la aceptación o no de la donación o canje: 10 días desde la recepción de la solicitud.

Horario de atención:

Días laborales de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de respuestas tramitadas en el plazo de compromiso
- Tiempo medio de respuesta a la solicitud de la donación o canje

Catalogación de los fondos de las entidades UPV (BG02S02)

Descripción:

Validar la compra de los fondos bibliográficos de las entidades UPV mediante la incorporación de los nuevos documentos, en cualquier soporte, al catálogo bibliográfico para su visualización en el OPAC (Online Public Access Catalogue).□

Usuarios:

Entidades UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Entrega de los documentos a catalogar y su factura en los servicios centrales de la Biblioteca General.□

Comunicación de la prestación del servicio:

Comunicación de la catalogación del documento: vía correo electrónico o telefónicamente.

Plazos:

Catalogación de los fondos de las entidades UPV: 10 días laborables desde la recepción de los documentos y su factura.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de fondos de las entidades UPV catalogados en el plazo de compromiso

Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico (BG03S01)

Descripción:

Dejar accesible físicamente para el usuario el material bibliográfico. Incluye operaciones de ordenación, inventario, expurgo, revisión, reparación y reposición si procede.

Mantener las instalaciones en estado óptimo.□

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Documentos disponibles en las Salas de las Bibliotecas: acceso directo a los mismos.
- Documentos no accesibles en las Salas de las Bibliotecas, ubicados en depósitos (fondo antiguo, fondos de baja utilización): solicitud vía "lista de espera". Para apuntarse en la "lista de espera" de un libro hay que buscarlo en el catálogo y pinchar sobre el hipervínculo Lista de espera que aparece en la pantalla.
- Documentos no accesibles en las Sala de Hemeroteca, ubicados en depósitos (fondo antiguo): solicitud en el mostrador de la misma, o a través del formulario del préstamo interbibliotecario (usuarios autorizados).

Comunicación de la prestación del servicio:

Documentos de las Salas ubicados en depósitos: entrega en los mostradores correspondientes.□

Plazos:

Disponibilidad inmediata, salvo utilización del documento por otro usuario, con el compromiso de hacer la ordenación de los documentos disponibles 2 veces al día.

Horario de atención:

Biblioteca Central excepto Sala de Hemeroteca:

- de lunes a viernes de 7:30 a 21:45 horas.
- sábados, domingos y festivos: de 8:00 a 20:45 horas.
- en "periodos de exámenes" de 7:30 a 3:00 horas del día siguiente, según calendario aprobado por la UPV.

Biblioteca Central Sala de Hemeroteca:

- días laborables de lunes a viernes de 7:30 a 21:00 horas

El calendario de apertura se publica anualmente en:

<http://www.upv.es/entidades/ABDC/> y mensualmente en los tablones de anuncios del edificio.

Bibliotecas de Centro y Campus:

- de lunes a viernes de 8:30 a 20:30 horas, publicado en: <http://www.upv.es/entidades/ABDC/>

Indicadores:

- Porcentaje de documentos disponibles en su ubicación correcta

Préstamo interbibliotecario y acceso al documento a la comunidad UPV autorizada (BG04S01)

Descripción:

Obtención de los documentos no existentes en la colección propia tras la solicitud de los usuarios autorizados (profesores, investigadores, becarios, doctorandos y personal de administración y servicios de la UPV debidamente autorizados por el responsable de un centro de coste que hayan sido dados de alta en la aplicación de préstamo interbibliotecario).

Usuarios:

Alumnos de tercer ciclo, PDI, PAS, Investigadores, Becarios.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Compleción del formulario sito en la intranet de la UPV (https://www.upv.es/pls/soalu/est_intranet.NI_Dual?P_IDIOMA=c) > Servicios de Biblioteca > Mi Biblioteca > Préstamo Interbibliotecario.

Comunicación de la prestación del servicio:

Notificación de la recepción del documento: a través de la intranet y por correo electrónico.

Plazos:

Tramitación de solicitudes de préstamo interbibliotecario y acceso al documento: 5 días laborables desde la recepción de la solicitud correcta.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Indicadores:

- Tiempo medio de respuesta a solicitudes de préstamo interbibliotecario
- Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo de compromiso

Préstamo, lista de espera y reserva de documentos (BG04S02)

Descripción:

Préstamo del material bibliográfico susceptible de ser prestado.

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV, Entidades UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- En persona en los mostradores de préstamo de todas las Bibliotecas UPV.
- En la Biblioteca Central además en la Máquina de Autopréstamo.
- Las Entidades UPV pueden solicitar el préstamo de documentos durante un curso académico (hasta el 30 de junio). Para ello, basta con rellenar el formulario de petición (http://www.upv.es/entidades/ABDC/menu_urlc.html?/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/prestamo_departamentos.pdf) firmado por el Director del Departamento, y presentarlo en la Biblioteca en la que están depositados los fondos. En el caso de otras Entidades, tales como Servicios, contactar directamente con la Biblioteca Central o la del Campus correspondiente.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Préstamo: entrega en persona de un recibo de las transacciones de préstamo/devoluciones efectuadas por el usuario.
- Aviso a usuarios en lista de espera a través de correo electrónico.
- Aviso al usuario antes del fin de préstamo a través de correo electrónico (excepto filmoteca)
- Reclamaciones a usuarios morosos a través de correo electrónico y correo postal a su domicilio.

Plazos:

- Préstamo: inmediato en mostrador.
- Aviso a usuarios en lista de espera: inmediato tras la devolución del documento solicitado.
- Reclamaciones a usuarios morosos: cada 5 días desde que el usuario entra en demora.

Horario de atención:

Biblioteca Central:

- de lunes a viernes de 7:30 a 21:45 horas, según calendario de apertura ;
- sábados, domingos y festivos: de 8:00 a 20:45 horas, según calendario de apertura.

El calendario de apertura se publica anualmente en:

<http://www.upv.es/entidades/ABDC> y mensualmente en papel en los tabloneros de anuncios del edificio.

Bibliotecas de Centro y Campus:
- de lunes a viernes de 8:30 a 20:30 horas.

Préstamo interbibliotecario y provisión de documentos de la colección UPV solicitados por otras instituciones (BG04S03)

Descripción:

Proveer de documentos de la colección de la Biblioteca General de la UPV a bibliotecas de otras Universidades e Instituciones.

Usuarios:

Otras universidades, Instituciones externas.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Cumplimentación del formulario de solicitud por la biblioteca demandante a través del programa de préstamo interbibliotecario normalizado, y remisión del mismo por correo electrónico a la Biblioteca Central de la UPV.□

Comunicación de la prestación del servicio:

Envío del documento a la universidad o institución solicitante.

Plazos:

- Provisión de documentos de las Bibliotecas UPV: 5 días laborables desde la recepción de la solicitud (siempre y cuando el documento se encuentre disponible)

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de envíos de documentos tramitados en plazo
- Tiempo medio de envío de documentos a bibliotecas de otras Universidades e Instituciones.

Acceso a la Biblioteca Digital (BG05S01)

Descripción:

Proporcionar el acceso a la Biblioteca Digital de la institución, tanto de su colección como de los servicios asociados.

Los recursos de información suscritos por la Universidad son de acceso restringido a la Comunidad Universitaria UPV. Los recursos libres están accesibles a la Sociedad en general.

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

El acceso a la Biblioteca Digital se realiza a través de la dirección Web <http://polibuscador.upv.es/>

- Sugerencias e incidencias: a través del correo electrónico biblioteca.digital@bib.upv.es o vía telefónica.

- Blog de PoliBuscador: <http://polibuscador.blogs.upv.es>

Comunicación de la prestación del servicio:

- Publicación en PoliBuscador de los recursos nuevos, de las modificaciones y eliminación de los recursos cancelados (<http://polibuscador.upv.es/>).

- Publicación en el Blog de PoliBuscador de las novedades destacadas (<http://polibuscador.blogs.upv.es>).

- Publicación en la microweb de la unidad de las novedades destacadas (<http://www.upv.es/entidades/ABDC/indexc.html>)

- Publicación en la página Web de la UPV de las novedades de gran alcance (<http://www.upv.es>).

- Respuesta a mensajes recibidos: a través de correo electrónico o vía telefónica.

Plazos:

Respuesta a sugerencias e incidencias comunicadas por los usuarios: 2 días laborables desde la recepción de la comunicación.

Horario de atención:

- Acceso a la Biblioteca Digital: 24 horas al día.

- Atención al usuario: días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Indicadores:

Porcentaje de respuestas tramitadas en plazo

Tiempo medio de respuesta a sugerencias e incidencias comunicadas por los usuarios

RiuNet: repositorio institucional UPV (BG05S02)

Descripción:

- Preservar y difundir la producción científica, académica y corporativa de la comunidad universitaria a la misma.
- Facilitar el acceso abierto a la producción científica, académica y corporativa de la comunidad universitaria a la Sociedad en general.

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Preservación y difusión de la producción:

- A través de RiuNet, <http://riunet.upv.es> para cualquier colección. El usuario deberá identificarse y pinchar en "Nuevo envío".
 - A través del Programa PoliMedia para las colecciones Polimedias y Laboratorios virtuales.
 - A través de la aplicación Palancia para las tesis doctorales.
 - De forma presencial, telefónicamente, a través del correo electrónico biblioteca.digital@bib.upv.es o del formulario de sugerencias de RiuNet <http://dspace.upv.es/manakin/feedback>
- Para el acceso abierto:
- A través del formulario de búsqueda en <http://riunet.upv.es>

Comunicación de la prestación del servicio:

- Difusión a través de RiuNet de la producción científica, académica y corporativa de la comunidad universitaria.
- Respuesta a mensajes recibidos a través del formulario de sugerencias, del correo electrónico, por vía telefónica o presencial.
- Acceso a RiuNet desde la propia interfaz (<http://riunet.upv.es>)
- Acceso a RiuNet desde PoliBuscador (<http://polibuscador.upv.es/>)
- Acceso a RiuNet desde la página web de la Biblioteca (<http://www.upv.es/entidades/ABDC/index.html>)
- Respuesta a mensajes recibidos: a través de correo electrónico o vía telefónica.

Plazos:

Respuesta a sugerencias e incidencias comunicadas por los usuarios: 2 días laborables desde la recepción de la comunicación.

Horario de atención:

Acceso al repositorio para autoarchivo o consulta: 24 horas al día.
Atención al usuario: días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Indicadores:

Porcentaje de respuestas en plazo a sugerencias e incidencias

comunicadas por los usuarios
Tiempo medio de respuesta a sugerencias e incidencias
comunicadas por los usuarios

**Orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia.
(BG06S01)****Descripción:**

Gestionar el mostrador virtual, presencial o telefónico "La Biblioteca responde" donde dirigir: preguntas sobre la colección, recursos, servicios, consultas de referencia y orientación bibliográfica. Además de incidencias, quejas, sugerencias, etc.

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

Compromisos de calidad:**Canal de solicitud:**

En persona, telefónicamente, a través del formulario web (<http://www.upv.es/bibliotecaresponde>) o a través de Gregal para la comunidad universitaria. □

Comunicación de la prestación del servicio:

En persona, por correo electrónico, por vía telefónica.

Plazos:

Respuesta a dudas o preguntas sobre la colección y servicios disponibles: 3 días laborables desde la recepción de la comunicación.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de respuestas en el plazo de compromiso
- Tiempo medio de respuesta a dudas o preguntas sobre colección y servicios disponibles

Formación a usuarios (BG06S02)

Descripción:

Desarrollar actividades formativas dirigidas a la comunidad universitaria en general o a perfiles específicos de usuario, y elaborar materiales de formación necesarios.

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Solicitud de servicio de formación: en persona, por correo electrónico, o telefónicamente.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Respuesta a solicitudes de servicio de formación: en persona, por correo electrónico, o telefónicamente.
- Difusión de las actividades de formación: en:
<http://www.upv.es/entidades/ABDC>

Plazos:

Respuesta a solicitudes de servicio de formación: 7 días laborables desde la recepción de la solicitud.

Horario de atención:

- Solicitud de servicio de formación: días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- Desarrollo de las actividades de formación: días laborales de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas, durante el curso académico, en función de las convocatorias específicas, según disponibilidades.

Indicadores:

- Porcentaje de respuestas a solicitudes de formación tramitadas en el plazo de compromiso
- Tiempo medio de respuesta a solicitudes de servicio de formación

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Indicadores de calidad:
 - Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.
 - Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.
 - Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.
 - Quejas y felicitaciones registradas.

3. DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.
- Derecho a conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas por la Biblioteca General.
- Derecho, de acuerdo a su perfil, al acceso a la documentación e información bibliográfica y a todos los servicios de la Biblioteca, como apoyo a su actividad discente, docente o investigadora.

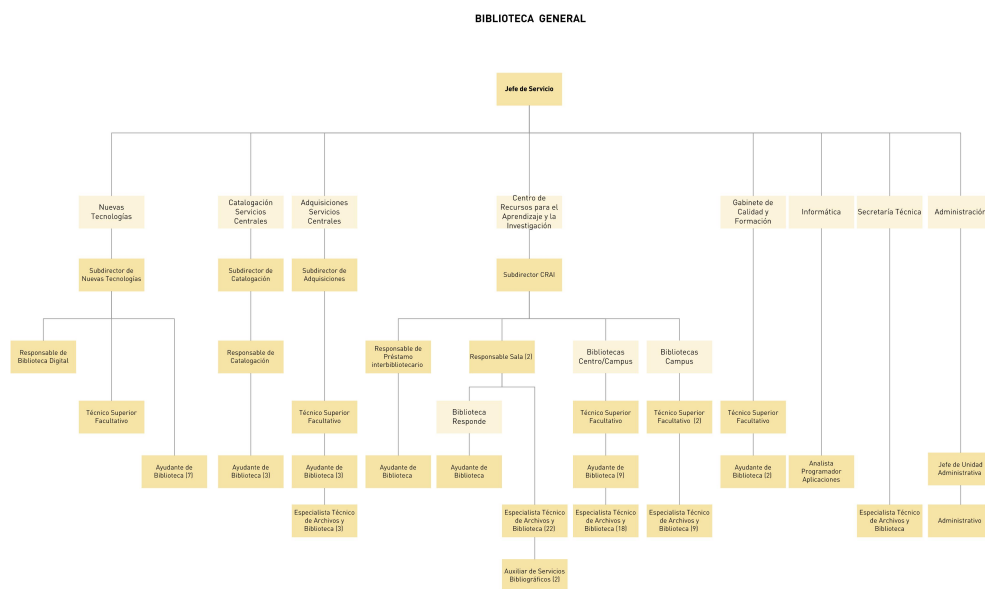
4. SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Participando en la Comisión de Biblioteca.
- Participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.
- Respetando con su conducta los derechos del resto de usuarios, así como los bienes y propiedades bajo custodia de la Biblioteca General.
- Cumpliendo el reglamento, normativas, instrucciones e indicaciones de la Biblioteca General.

5. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en su microweb.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la Unidad, serán difundidas periódicamente.

6. ORGANIGRAMA



7. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Microweb: <http://www.upv.es/entidades/ABDC>

Correo electrónico: biblio@bib.upv.es

Dirección postal: Camino de Vera, s/n 46022 Valencia

Teléfono: +34 963877084 Ext: 78843

Facsímil: +34 963877089

Ubicación: Edificio 4L

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando -con la participación de todo el personal- procesos fiables que obtengan tales resultados".



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA

GERENCIA

Sede Central
Camino de Vera, s/n
46022 Valencia