



# Carta de Servicios de la Biblioteca

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Diciembre 2015



UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Biblioteca

## **Índice**

1. Introducción. Misión. Visión
2. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios
3. Servicios de la BUS
4. Compromisos
5. Indicadores
6. Derechos de los usuarios
7. Formas de colaboración y participación
8. Quejas, sugerencias y reclamaciones
9. Contacto

## 1. Introducción

La *Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla* tiene como objetivo informar a sus usuarios sobre los servicios que presta, compromisos e indicadores de calidad, mecanismos de participación activa que ofrece y otra información de interés y utilidad para los usuarios de la Biblioteca.

Como consecuencia de lo anterior, los responsables de la Biblioteca adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente *Carta* sea aplicado por todas las personas que componen el equipo de ésta.

La Biblioteca es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad de Sevilla.

### Misión

La Biblioteca tiene como misión gestionar un entorno de información en continua evolución para contribuir al aprendizaje, la investigación y la innovación en la Universidad, mediante estrategias y servicios de excelencia, de forma sostenible y socialmente responsable, que promuevan la generación y transferencia del conocimiento.

### Visión

Establecer estrategias y servicios de calidad centrados en la comunidad universitaria y la sociedad mediante:

- Creación de espacios versátiles para el estudio y el trabajo individual o en grupo.
- Gestión, preservación y acceso eficaz de las colecciones y de la producción científica y académica de la US.
- Servicios innovadores que apoyen a los estudiantes en su formación integral y a los profesores e investigadores en todo el proceso de creación del conocimiento.
- Una gestión excelente con profesionales proactivos y competentes.
- Alianzas para progresar y promover el compromiso social y la sostenibilidad.

## 2. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios

- Estatutos de la Universidad de Sevilla (Tít. V, Cap. II, sec. 1ª)
- Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla
- Normas para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la Biblioteca
- Normas del Servicio de Préstamo
- Carta de derechos y deberes de los usuarios
- Política de gestión de la colección
- Normativa de las Salas de trabajo en grupo
- Normas de uso de las Salas de lectura
- Normas de uso de las Salas especiales
- Normas de uso de los equipos para consulta y reproducción de materiales



Biblioteca de Ingenieros

### 3. Servicios de la BUS

#### S.1. Acceso, consulta y gestión de la información

Ofrecer y dar acceso a la comunidad universitaria, y a la sociedad en general, a la colección de recursos de información, impresa y electrónica, pertinentes para la docencia, el aprendizaje y la investigación, mediante consulta in situ o remota, a través de diferentes herramientas de recuperación:

- Catálogo Fama y Fama+ (libros, revistas, CD, mapas, etc., impresos y electrónicos).
- Bases de datos locales o en línea (bibliográficas, de proyectos, etc.).
- Fondo Antigo Digital (obras del Fondo Antigo de la US digitalizadas por la Biblioteca).
- Bibliografía recomendada.

Recoger, preservar y hacer visible los documentos digitales científicos, institucionales o docentes generados por los miembros de la comunidad universitaria para beneficio de la sociedad:

- idUS, Depósito de producción científica de la US.

- Tesis doctorales digitalizadas leídas en la US.

Ofrecer herramientas para la gestión de la información personal:

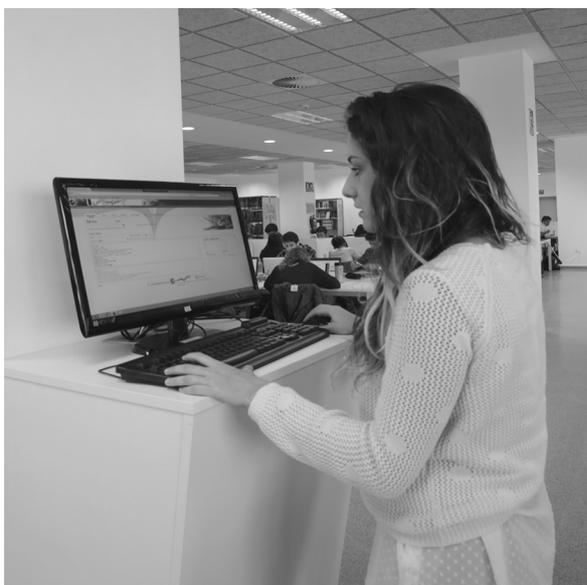
- Gestores de referencia bibliográfica.

Facilitar la adquisición de recursos de información a solicitud de la comunidad universitaria.

#### S.2. Atención y orientación

Responder las peticiones de información en cuanto al conocimiento y uso de servicios y recursos con el fin de colaborar en el proceso de creación del conocimiento.

- Atender consultas de forma presencial o virtual, a través del chat o del Servicio Prequite al Bibliotecario.
- Asesorar en la búsqueda de información bibliográfica especializada para la realización de trabajos académicos, TFG, tesis, trabajos de investigación, etc.



CRAI Antonio de Ulloa



Biblioteca de Humanidades

### S.3. Préstamo

Facilitar el uso de las colecciones propias y material TIC fuera de las instalaciones de la Biblioteca y suministrar colecciones ajenas (originales o copias), mediante los siguientes servicios:

- Préstamo en Sala de documentos impresos, digitales y material TIC.
- Autopréstamo de documentos.
- Préstamo Intercampus (sólo profesores y PAS).
- Préstamo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas (CBUA).
- Préstamo Interbibliotecario.

Ofrecer servicios personalizados en línea a través de “Mi cuenta”: renovación y reserva de documentos, historial de préstamo, etc.



Biblioteca de Económicas y Empresariales

### S.4. Difusión e Información

Dar a conocer a la comunidad universitaria y a la sociedad los servicios, productos y recursos ofrecidos, así como su uso y utilidad como instrumentos básicos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua. Los medios para la difusión de la información son: portal web, pantallas informativas, guías, tutoriales, blogs, redes sociales y listas de distribución. Destacan los siguientes servicios:

- Difusión de novedades bibliográficas o recursos de información y otras noticias.
- Guías de la BUS.
- Difusión de la colección a través de exposiciones presenciales y/o virtuales.
- Visitas guiadas.

### S.5. Formación en competencias informacionales

Ofrecer a los estudiantes actividades formativas, con distintos niveles, para la adquisición de competencias en gestión de la información, de manera presencial y virtual, así como también facilitar recursos educativos en abierto.



Biblioteca de Ingeniería Agronómica

### S.6. Servicios de apoyo a la investigación

Proporcionar al docente servicios de orientación, información y formación en los procesos de investigación en los siguientes aspectos:

- Orientación para la publicación de la producción científica y asesoramiento en la publicación en *idUS*.
- Asesoría en acreditación, sexenios y evaluación de la actividad investigadora.
- Orientación en propiedad intelectual.



Biblioteca de Derecho y Ciencias del Trabajo

### S.7. Espacios, equipos y horarios

Facilitar a la Comunidad Universitaria espacios diferenciados para el aprendizaje, la docencia e investigación, dotados con los equipos informáticos adecuados según recursos disponibles:

- Salas para consulta de documentos con/sin dotación TIC.
- Salas para consulta de fondos especiales (investigación, audiovisuales, hemeroteca, etc.).
- Salas para trabajo en grupo con/sin dotación TIC (mediante reserva).
- Salas especiales para formación y aprendizaje (mediante reserva).
- Espacios de silencio (sólo períodos de exámenes).
- Puntos de reprografía para la impresión y digitalización de documentos.



Biblioteca de Bellas Artes



CRAI Antonio de Ulloa

Garantizar horarios de apertura amplios durante todo el periodo lectivo. En periodos de exámenes se ofrecerán horarios de apertura extraordinaria en al menos una Biblioteca por campus.



CRAI Antonio de Ulloa

### S.8. Servicios de Sala con puestos adaptados y equipos informáticos especiales

Ofrecer a las personas con diversidad funcional espacios, equipos y servicios adaptados que cubran sus necesidades:

- \* Servicios de Sala con puestos adaptados y equipos especiales.
- \* Ampliación del préstamo domiciliario.
- \* Préstamo a distancia: se ofrece la posibilidad de obtener en préstamo documentos vía telefónica, autorizando a otra persona para que recoja dichos documentos o bien enviarlos por correo o por otros medios alternativos. Reservas y renovaciones vía *Mi cuenta*.
- \* Información bibliográfica: a través de formulario, teléfono o chat.
- \* Formación a la carta y visitas.



Biblioteca de Centros de Salud

## 4. Compromisos

C.1. Garantizar la accesibilidad de la colección de la Biblioteca, invirtiendo más del 65 % del presupuesto de los fondos bibliográficos en la colección electrónica. (S.1)

C.2. Adquirir la bibliografía recomendada en los proyectos docentes y mantenerla actualizada cada curso académico. (S.1)

C.3. Poner a disposición de los usuarios en 4 días laborables desde su entrada en la Unidad, los materiales bibliográficos adquiridos. (S.1)

C.4. Contestar en el plazo máximo de 5 días hábiles sobre la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares solicitados por los usuarios. (S.1)

C.5. Depositar anualmente en idUS 5.000 documentos de producción científica de la US. (S.1)

C.6. Responder a las quejas y sugerencias a través de formulario electrónico en un plazo máximo de 5 días laborables. (S.2)

C.7. Responder en el plazo máximo de 2 días laborables las consultas de información planteadas en el formulario web. (S.2)

C.8. Enviar a los usuarios en un plazo máximo de 2 días laborables los avisos de reservas cuando el libro esté disponible (S.3)

C.9. Entregar los documentos solicitados a través de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 6 días laborables desde su entrada en la Biblioteca. (S.3)

C.10. Mantener al día a los usuarios sobre nuevos productos de información y servicios a través del portal web, las pantallas informativas, blogs y redes sociales. (S.4)

C.11. Mantener actualizados los recursos educativos en abierto (REA). (S.4)

C.12. Impartir un curso de formación básico sobre los recursos y servicios de la Biblioteca a los alumnos de primera matriculación de Grado que así lo soliciten. (S.5)

C.13. Ofrecer a los alumnos de grado formación en competencias en gestión de la información integrada en de al menos el 60 % de las titulaciones de la US. (S.5)

C.14. Ofrecer a los alumnos de posgrado formación en competencias en gestión de la información integrada en al menos el 33 % de las titulaciones de la US. (S.5)

C.15. Responder al formulario de consultas de investigación en un plazo máximo de 2 días laborables. (S.6)

C.16. Disponer en la Biblioteca de al menos 1 ordenador de consulta por cada 60 estudiantes. (S.7)

C.17. Garantizar el 8 % de las plazas en las Salas de lectura de la BUS para trabajo en grupo. (S.7)

C.18. Mantener las Salas de lectura abiertas un mínimo de 280 días al año, con un horario de apertura de 13 horas (salvo períodos extraordinarios). (S.7)

C.19. Ofrecer al menos un puesto de lectura adaptado para personas con diversidad funcional motora en todas las Bibliotecas de Área y sensorial en todos aquéllos que sea necesario. (S.8)



### Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios de Biblioteca tienen reconocido su derecho a formular quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia a través de las siguientes vías:

- Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, [EXPON@us.es](mailto:EXPON@us.es)
- Buzones disponibles en los mostradores de préstamo e información de las Bibliotecas de Área
- Correo electrónico [biblioteca@us.es](mailto:biblioteca@us.es)

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de Biblioteca recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto, que será remitido a la persona interesada, de forma personalizada, en el plazo de 5 días laborables por Biblioteca.

## 5. Indicadores

I.1. Porcentaje de la inversión en recursos-e respecto al total realizada en material bibliográfico. (C.1)

I.2. Porcentaje de bibliografía recomendada adquirida sobre el total de bibliografía recomendada en los proyectos docentes. (C.2)

I.3. Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en un plazo inferior a 4 días laborables. (C.3)

I.4. Porcentaje de respuestas, relativas a nuevas adquisiciones, en un plazo máximo de 5 días hábiles. (C.4)

I.5. Nº de documentos depositados anualmente en *idUS*. (C.5)

I.6. Porcentaje de respuestas atendidas, relativas a quejas y sugerencias, en un plazo máximo de 5 días laborables. (C.6)

I.7. Porcentaje de consultas de información respondidas en un plazo máximo de 2 días laborables. (C.7)

I.8. Porcentaje de avisos de reservas enviados en un plazo máximo de 2 días laborables. (C.8)

I.9. Porcentaje de solicitudes de artículos de revista o capítulos de libros entregados en un plazo máximo de 6 días laborables. (C.9)

I.10. Nº de noticias publicadas en el *Portal Web* y *Oculus*. (C.10)

I.11. Porcentaje anual de recursos educativos en abierto (REA) actualizados respecto al total. (C.11)

I.12. Grado de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso con la formación recibida en el COE. (C.12)

I.13. Porcentaje de titulaciones de grado con competencias en gestión de la información. (C.13)

I.14. Porcentaje de titulaciones de posgrado con competencias en gestión de la información. (C.14)

I.15. Porcentaje de respuestas emitidas desde el formulario de investigación en plazo máximo de 2 días laborables. (C.15)

I.16. Ratio estudiantes por ordenadores de uso público. (C.16)

I.17. Porcentaje de plazas para trabajo en grupo con respecto al total de plazas. (C.17)

I.18. Número de días de apertura de las Salas de lectura al año. (C.18)

I.19. Número de puestos de lectura adaptados para personas con diversidad funcional motora y visual. (C.19)



Biblioteca de Comunicación

## 6. Derechos de los usuarios

### Instalaciones

Contar con distintos entornos y espacios que estimulen y faciliten el aprendizaje, la enseñanza o la investigación:

- Horario de apertura amplio.
- Equipos para el acceso y la consulta de los recursos de información digitales.
- Equipos para reproducir la información que se necesite.

### Recursos de información

Disponer de recursos de información de calidad, adecuados a las titulaciones impartidas en esta Universidad:

- Libros, revistas, CD-ROM, recursos audiovisuales, mapas, planos, etc.
- Acceso a la información en Internet utilizando los ordenadores de uso público.

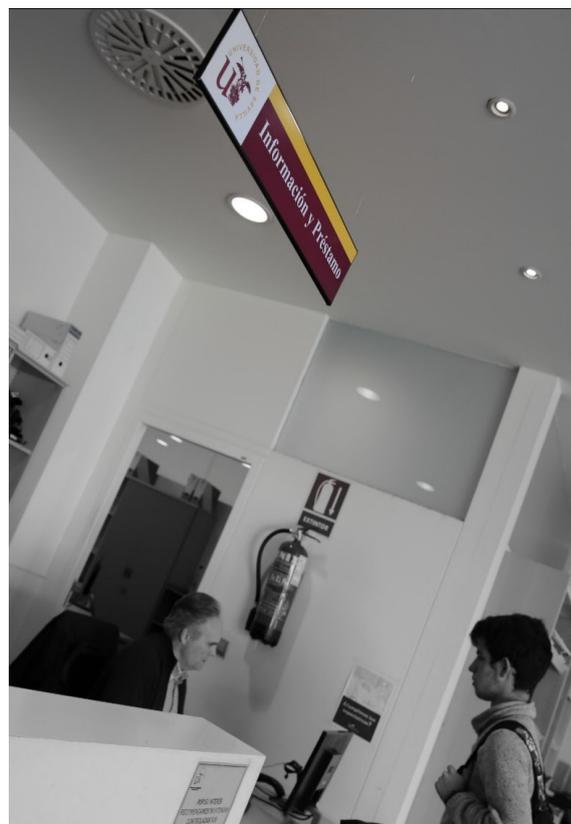
### Servicios

Disponer de unos servicios orientados a resolver las necesidades de información:

- Consulta en sala de todas las obras de la Biblioteca.
- Préstamo de las obras de la Biblioteca de acuerdo con el Reglamento de Préstamo.
- Obtención de documentos de otras bibliotecas.
- Solicitud de compra de nuevos títulos, siempre y cuando forme parte de la política de adquisiciones de la Biblioteca.
- Información sobre normas de funcionamiento de la Biblioteca.
- Atención personalizada.
- Asesoramiento en la búsqueda y recuperación de la información por personal bibliotecario especializado, tanto de los fondos propios como de los fondos y servicios de otras bibliotecas y servicios de información.
- Formación en competencias para acceder y usar la información de manera ética y eficaz.
- Participar y colaborar con la Biblioteca a través de los canales creados a tal fin en su portal web (buzón, blogs, encuestas, wikis, etc.).
- Garantía de confidencialidad de los datos personales.

### Personal

Ser atendido de manera correcta y eficiente por todo el personal de la Biblioteca.



Biblioteca de Informática



### Formas de participación y colaboración

Los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, ya sean internos o externos, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- Su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en el ordenamiento universitario, según lo establecido en la normativa de aplicación y reglamentos de desarrollo de éstos.
- Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.
- Redes sociales (**Facebook y Twitter**).
- Formularios de quejas y sugerencias

## 7. Contacto

### DIRECCIÓN Y SERVICIOS CENTRALES

San Fernando, 4 - 41004 Sevilla  
954 55 11 28 | biblioteca@us.es | bib.us.es

### BIBLIOTECA GENERAL RECTOR ANTONIO MACHADO Y NÚÑEZ Y ARCHIVO HISTÓRICO UNIVERSITARIO

San Fernando, 4 - 41004 Sevilla  
954 55 11 34 | biblioteca@us.es | www.bib.us.es

### CAMPUS RECTORADO

BIBLIOTECA DE HUMANIDADES  
D<sup>a</sup> María de Padilla, s/n - 41004 Sevilla  
954 55 15 05 | rrepeto@us.es | bib.us.es/humanidades

### CAMPUS REINA MERCEDES

BIBLIOTECA DE ARQUITECTURA  
Reina Mercedes, 2 - 41012 Sevilla  
954 55 65 25 | cocovi@us.es | bib.us.es/arquitectura

CRAI ANTONIO DE ULLOA  
Reina Mercedes, s/n - 41012 Sevilla  
955 42 08 01 | ulloa@us.es | bib.us.es/ulloa

BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA  
Reina Mercedes, s/n - 41012 Sevilla  
954 55 27 61 | bibinformatica@us.es | bib.us.es/informatica

BIBLIOTECA DE MATEMÁTICAS  
Tarfia, s/n - 41012 Sevilla  
954 55 79 21 | bibmate@us.es | bib.us.es/matematicas

### CAMPUS MACARENA

BIBLIOTECA DE CENTROS DE LA SALUD  
Dr. Fedriani, s/n - 41009 Sevilla  
954 55 92 32 | bibmed5@us.es | bib.us.es/salud

### CAMPUS ISLA DE LA CARTUJA

BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓN  
Américo Vespucio, s/n Isla de la Cartuja - 41092 Sevilla  
954 55 95 95 | bibcomu@us.es | bib.us.es/comunicacion

BIBLIOTECA DE INGENIERÍA  
Camino de los Descubrimientos, s/n Isla de la Cartuja  
41092 Sevilla  
954 48 61 35 | magomez@us.es | bib.us.es/ingenieros



Toda la información sobre el acceso y transporte se encuentra detallada en nuestra página web (bib.us.es) en el apartado **DÓNDE ESTAMOS**.



La Biblioteca cuenta con **17** sedes distribuidas por los distintos campus universitarios. Podrá consultar la localización exacta y horarios de cada una en el apartado **Bibliotecas y horarios** de la página web de la Biblioteca.

El horario de la Biblioteca es de lunes a viernes de 8:00 h a 21:00 h. Para períodos vacacionales o durante exámenes se puede consultar el apartado **Horario de la biblioteca** de la página web.

### CAMPUS RAMON Y CAJAL

BIBLIOTECA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
C/ Pirotecnia, s/n - 41013 Sevilla  
95 455 65 39 | bibeducacion@us.es | bib.us.es/educacion

BIBLIOTECA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
Ramón y Cajal, 1 - 41018 Sevilla  
954 55 16 83 | bibeco3@us.es | bib.us.es/economicas

BIBLIOTECA DE DERECHO Y CIENCIAS DEL TRABAJO  
Enramadilla, 18-20 - 41018 Sevilla  
955 42 00 58 | anaisa@us.es | bib.us.es/derechoytrabajo

BIBLIOTECA DE FILOSOFÍA Y PSICOLOGÍA  
Camilo José Cela, s/n - 41018  
954 55 76 62 | rosads@us.es | bib.us.es/psicologia

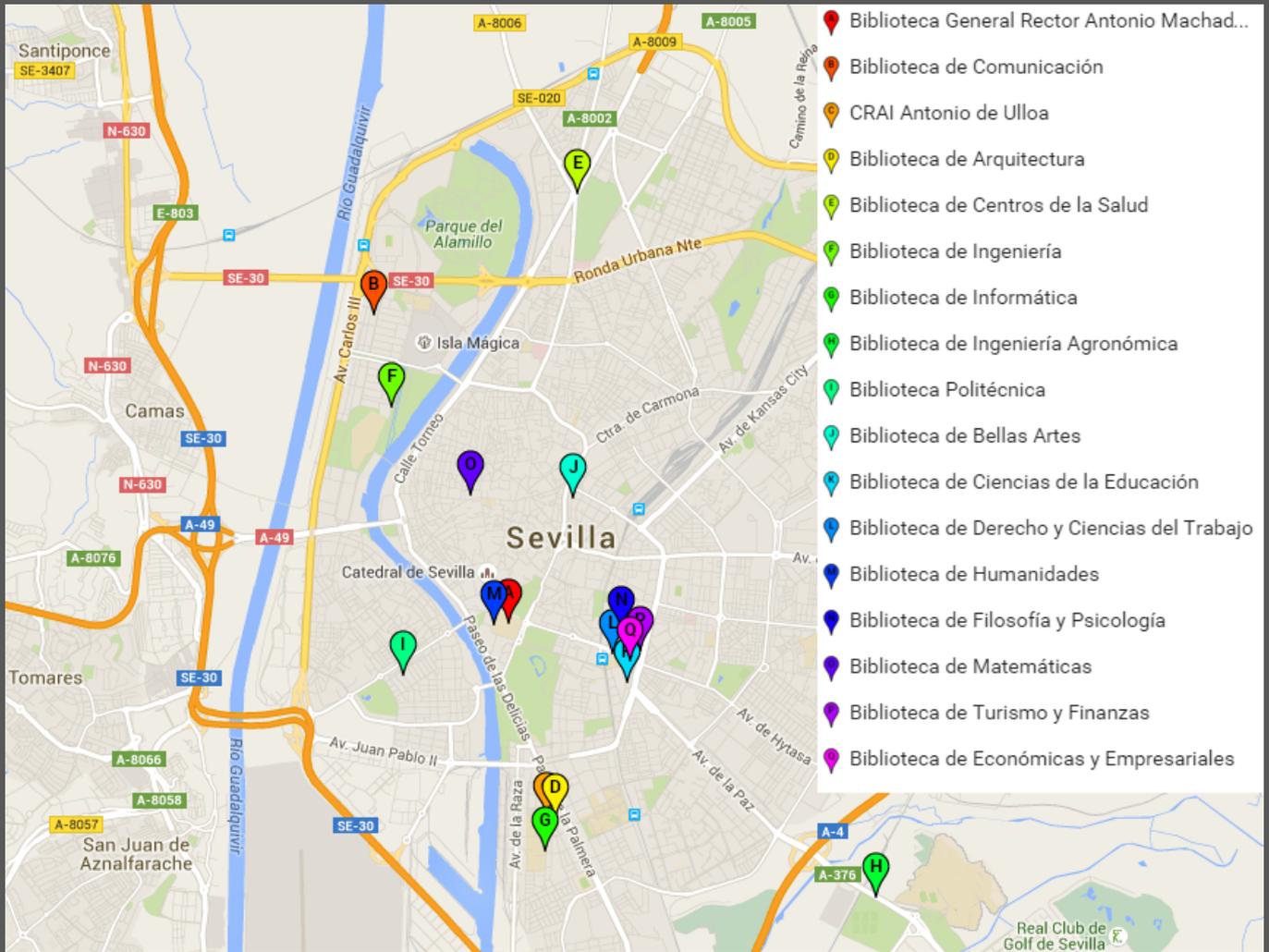
BIBLIOTECA DE TURISMO Y FINANZAS  
San Francisco Javier, s/n - 41018 Sevilla  
954 551609 | jmvinagre@us.es | bib.us.es/turismo

### OTRAS LOCALIZACIONES

BIBLIOTECA DE BELLAS ARTES  
Gonzalo Bilbao, 7-9 - 41003 Sevilla  
954 48 64 99 | presbbaa@us.es | bib.us.es/bellasartes

BIBLIOTECA DE INGENIERÍA AGRONÓMICA  
Ctra. Utrera, Km. 1 - 41013 Sevilla  
954 48 64 42 | bibeuita6@us.es | bib.us.es/agricola

BIBLIOTECA POLITÉCNICA  
Virgen de África, 7 - 41011 Sevilla  
954 55 28 19 | bibeps@us.es | bib.us.es/politecnica



- Biblioteca General Rector Antonio Machad...
- Biblioteca de Comunicación
- CRAI Antonio de Ulloa
- Biblioteca de Arquitectura
- Biblioteca de Centros de la Salud
- Biblioteca de Ingeniería
- Biblioteca de Informática
- Biblioteca de Ingeniería Agronómica
- Biblioteca Politécnica
- Biblioteca de Bellas Artes
- Biblioteca de Ciencias de la Educación
- Biblioteca de Derecho y Ciencias del Trabajo
- Biblioteca de Humanidades
- Biblioteca de Filosofía y Psicología
- Biblioteca de Matemáticas
- Biblioteca de Turismo y Finanzas
- Biblioteca de Económicas y Empresariales

C/ San Fernando, 4  
41004 Sevilla (España)

Tel. (+34) 954 551 128 - Fax (+34) 954 551 135  
biblioteca@us.es | bib.us.es

