COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA
BIBLIOTECA

CARTA DE SERVICIOS

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Servicio de Biblioteca de la Universidad conforma las Bibliotecas de todas las Facultades, Escuelas e Institutos propios. Cada unidad de este Servicio estará constituida por todos los fondos bibliográficos de las respectivas Facultades, Escuelas e Institutos integrados en ellas.

Capítulo III, Art. 54.1 Estatutos Generales de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid (Aprobados por Decreto de la Santa Sede el día 12 de febrero de 2004)

MISIÓN

Servir de apoyo a la enseñanza e investigación facilitando el acceso y la difusión de los recursos de información, colaborando en los procesos de creación de conocimiento y en la transmisión de la ciencia y la cultura.

Ser soporte de las funciones que constituyen la razón de ser de la Universidad.

VISIÓN

El Servicio de Biblioteca tiene como visión ser un espacio moderno, agradable y accesible, estar orientada a los usuarios, ser referente informativo para la gestión y transmisión del conocimiento, donde las nuevas tecnologías estén al alcance de todos.

Debe prestar servicios que sirvan de eficaz soporte a la misión de la Universidad y debe medirse por su grado de integración en los procesos de aprendizaje, docencia e investigación de la institución a la que pertenece.

FUNCIONES

Son funciones del Servicio de Biblioteca de la Universidad:

1. Adquirir, organizar, procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos y documentales propios de la Universidad Pontificia Comillas.
2. Garantizar el conocimiento y uso de sus propios fondos y facilitar a la Comunidad Universitaria la información disponible en otras Bibliotecas y Centros de Información.
3. Participar en programas y convenios que tengan como objetivo mejorar sus propios servicios.
4. Llevar a cabo acciones que, aun excediendo los objetivos señalados en el Art. 2 del Reglamento, tengan una repercusión positiva en la Sociedad.

COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA
BIBLIOTECA

CARTA DE SERVICIOS

Tit. 1, art. 3 del Reglamento del Servicio de Biblioteca aprobado por Junta de Gobierno con fecha 23 de julio de 2012.

SERVICIOS QUE PRESTA

- Desarrollo y gestión de las colecciones documentales de la Universidad.
- Selección y gestión de compras de material bibliográfico.
- Inventario y proceso técnico del patrimonio bibliográfico de la Universidad.
- Información y orientación bibliográfica y de referencia:
    - información presencial y a distancia sobre la Biblioteca, sus recursos y sus servicios.
    - Asesoramiento para buscar y localizar información tanto en la Biblioteca Universitaria como en otras bibliotecas.
    - Orientación en el uso de los recursos de información.
- Consulta del catálogo
- Salas de lectura y espacios en la biblioteca adaptados a las necesidades de estudio, docencia e investigación
- Servicios de acceso al documento: consulta en sala, préstamo, préstamo interbibliotecario y acceso remoto a información científica.
    - Servicio de petición de documentos, renovación y reserva por medio del catálogo.
    - Préstamo interbibliotecario: De documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca
    - Préstamo intersedes: Petición de documentos, originales o copias, a otros puntos de servicio de campus diferentes.
- Acceso y consulta a los recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca.
- Reproducción de documentos: reproducir, con las restricciones que disponga la legislación vigente, los documentos existentes en sus colecciones.
- Novedades bibliográficas: Información sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.
- Formación de usuarios: Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos, adaptadas a las necesidades de información de los diferentes grupos que forman la comunidad universitaria.
- Apoyo a la investigación:

- Asesoramiento para la creación, corrección y actualización de los perfiles e identificadores: ORCID, Google Scholar, ScopusID, Publons / ResearcherID
- Apoyo a la acreditación y la publicación. Dónde publicar: Selección de revistas y editoriales de prestigio.
- Elaboración de los indicios de calidad necesarios para nuevas convocatorias

- Buzón de sugerencias: Posibilidad de formular sugerencias y quejas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
- Actividades de extensión: Exposiciones, recepción del estudiante, visitas guiadas a la Biblioteca, etc.

IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

Alumnos
Personal docente e investigador (PDI)
Personal de Administración y servicios (PAS)
Antiguos Alumnos
Usuarios externos

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Acceder a la consulta del fondo bibliográfico y documental de la Universidad, con independencia del soporte en el que se encuentre, a excepción de los documentos propios del Archivo General.

- Obtener en préstamo los documentos solicitados, cumpliendo la normativa de préstamo vigente del Servicio de Biblioteca

- Disponer de espacios, medios y recursos de información de calidad para el estudio, la docencia y la investigación, con fondos actualizados que satisfagan sus necesidades.
- Recibir sesiones de formación para obtener el mayor provecho de los recursos y servicios disponibles.
- Recibir asesoramiento en la búsqueda y obtención de información por parte del personal bibliotecario especializado.

- Obtener documentos de otras bibliotecas mediante el servicio de Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario si dichos documentos no se encuentran en el fondo bibliográfico de la Biblioteca de la Universidad
- Recibir una atención correcta y eficiente por parte del personal de la Biblioteca, ya sea presencial, telefónica o mediante correo electrónico.

Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Biblioteca aprobada por el equipo directivo con fecha 16 de octubre de 2006

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Identificarse como usuario siempre que el personal de la Biblioteca lo solicite.
- Hacer un uso responsable de los documentos en cualquier soporte.
- Respetar las instalaciones, el mobiliario y el equipamiento de la Biblioteca de la Universidad.
- Cumplir las indicaciones del personal del Servicio en el uso de las instalaciones, mobiliario y equipamiento.
- Respetar la legislación vigente sobre propiedad intelectual a la hora de reproducir cualquier documento.
- Conocer y cumplir la normativa de préstamo a fin de respetar los derechos de los otros usuarios.
- Colaborar con el Servicio de Biblioteca para mantener el correcto funcionamiento del mismo.

Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Biblioteca aprobada por el equipo directivo con fecha 16 de octubre de 2006

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios de Servicio de Biblioteca de la Universidad Pontificia Comillas podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Página web: sugerencias, felicitaciones y quejas en el apartado *Quejas y sugerencias.* También en el apartado *Comentarios del Lector* de *Mi Biblioteca* (OPAC)
- Participación en el desarrollo de la colección: Sugerencia de compra de libros o publicaciones periódicas a través del apartado *Desiderata* de la página web.
- Correo electrónico

- Comisión de la Biblioteca Universitaria.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca.
- Encuestas sobre las condiciones de prestación de los diferentes servicios
- Donación de las publicaciones que sean resultado del estudio e investigación

COMPROMISOS DE CALIDAD

Desarrollo y gestión de las colecciones documentales de la Universidad

- Mantener actualizada y en buen estado la colección de manuales y obras de referencia.
- Adquirir la bibliografía básica recomendada antes del inicio del curso correspondiente siempre que se facilite a la Biblioteca la información pertinente con una antelación suficiente por parte del personal docente.
- Ofertar, difundir y facilitar una colección de recursos electrónicos adecuada a las necesidades de docencia, estudio e investigación de la comunidad universitaria.

Selección y gestión de compras de material bibliográfico

- Tramitar las sugerencias de los lectores en el plazo de 3 días desde su realización
- Tramitar inmediatamente la adquisición de los pedidos que los usuarios solicitan con carácter urgente.
- Informar a los usuarios de todas las incidencias relativas a sus solicitudes de compra de material bibliográfico y, siempre que lo soliciten, del estado en que se encuentran dichos pedidos.
- Informar a los usuarios de la recepción del material bibliográfico solicitado.

Inventario y proceso técnico del patrimonio bibliográfico de la Universidad

- Incluir en el catálogo cualquier material susceptible de formar parte del Patrimonio Bibliográfico y Documental de la Universidad
- Poner a disposición de los usuarios los documentos en el menor tiempo posible desde su ingreso en la Biblioteca.
- Ofrecer la información de nuevos documentos incorporados a la Biblioteca.

COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA
BIBLIOTECA

CARTA DE SERVICIOS

Información y orientación bibliográfica y de referencia

- Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en los procesos de gestión de la Biblioteca con el objetivo de mejorar e implementar nuevos servicios para el usuario.

Atención a usuarios

- Atender a los usuarios con respeto y amabilidad.
- Facilitar al usuario el uso de los servicios de la Biblioteca.
- Dar prioridad a la atención al usuario entre el conjunto de funciones y tareas que desempeña todo el personal de la Biblioteca.
- Informar a los usuarios de manera inmediata por medio de la página web de la Biblioteca Universitaria de las novedades relativas a los servicios prestados.
- Responder a los usuarios a las cuestiones formuladas a través de WhatsApp
- Responder las quejas y reclamaciones emitidas por los usuarios en un plazo de 2 días como máximo, y establecer planes de actuación y mejora en aquellas que fuera necesario.
- Orientar al usuario en sus preguntas, problemas, etc. sobre el funcionamiento de la Biblioteca, indicando la unidad, servicio… a donde acudir si no es posible prestar la ayuda solicitada.
- Mantener la confidencialidad de los datos de los usuarios y de sus transacciones

Consulta del Catálogo

- Ofrecer un catálogo coherente, que permita satisfacer las necesidades de información de los usuarios y que sea de fácil uso.

Salas de lectura y espacios en la biblioteca

- Mantener el fondo documental ordenado para favorecer que el usuario localice en todo momento los documentos.

- Ofertar espacios en la Biblioteca adecuados y suficientes a las necesidades de docencia, estudio e investigación de los usuarios.

Servicios de acceso al documento

- Informar diariamente, de lunes a viernes, por teléfono o por correo electrónico, de la disponibilidad de los documentos solicitados por el usuario.
- Tener disponibles en los mostradores los documentos solicitados por los usuarios en un período de tiempo de entre 10 y 15 minutos desde su solicitud.
- Gestionar las solicitudes de préstamo intersedes y poner a disposición del usuario en un plazo de 24 horas.
- Gestionar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en el período de tiempo establecido en el punto *3.2 Tramitación de la documentación* del "***Acuerdo entre las Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas en materia de Préstamo Interbibliotecario***": 2 días para respuestas negativas y 5 para positivas.

Formación de usuarios

- Formar a los usuarios en el uso de los recursos de información ofertados por la Biblioteca, así como en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación por medio de una oferta de cursos adaptados a sus necesidades.