

Indicadores De Calidad

- Tasa de satisfacción con la atención recibida reflejada en encuestas.
- Número de ordenadores de uso público en relación con el número de puestos de lectura.
- Tiempo medio de actualización de la página web.
- Número de títulos en el Catálogo en relación al total de la bibliografía básica.
- Porcentaje de obras procesadas anualmente respecto a las ingresadas.
- Porcentaje de peticiones de reserva cursadas y de usuarios informados tras la recepción del documento.
- Número de reservas y renovaciones sobre el total de las realizadas.
- Número de reservas y renovaciones a través de la página web entre el total de reservas y renovaciones.

Derechos De Los Usuarios

- Recibir atención correcta y eficiente por parte del personal.
- Acceder al préstamo a domicilio siempre que se identifiquen con el carné y no estén sujetos a alguna sanción.
- Tener instalaciones, recursos de información y servicios de calidad y poder disfrutarlos dentro de los periodos de tiempo y los horarios establecidos.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica y a los documentos.
- Recibir formación básica para la utilización de recursos y servicios.
- Privacidad en los datos personales y sólo ser utilizados para los fines y necesidades de la Biblioteca.
- Acceso a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimiento establecido.

Deberes De Los Usuarios

- Cumplir la normativa de la Biblioteca.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
- Hacer uso correcto de instalaciones y recursos de la Biblioteca.
- Colaborar con los servicios de la Biblioteca para mantener el correcto funcionamiento, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo.
- Cumplir con los plazos de devolución establecidos.
- Entregar los documentos en el mismo estado en el que se prestan.
- Colaborar entregando los libros de Consulta en Sala en el mostrador o dejándolos en el puesto donde se han consultado.

Tu Opinión Nos Interesa

Los usuarios podrán realizar sugerencias, quejas y reclamaciones a través de las siguientes vías:

- Telefónica (942 27 79 75) / Fax: (942 27 65 88).
- Correo electrónico: biblioteca@santander.uned.es
- Formularios en el mostrador de la Biblioteca
- Personalmente en las instalaciones de la Biblioteca

Dónde y cuándo estamos

Lugar: Edificio Ramón Pelayo

Dirección: C/ Alta 82, 39008 Santander

Teléfono: 942 27 79 75

Email: biblioteca@santander.uned.es

Página Web: <http://www.unedcantabria.org> >>Servicios

Periodo lectivo: de 10.00 a 13.30 y de 16.30 a 20.00 h.

Vacaciones de Verano, Navidad y Semana Santa:
de 9.00 a 14.00 horas

Periodo de exámenes: será expuesto en la Biblioteca con anterioridad a cada ciclo

Biblioteca del Centro Asociado
de la UNED en Cantabria

Carta de Servicios 2010



Introducción

Una carta de servicios es un documento por el que se informa públicamente a los usuarios de los servicios que se prestan, los compromisos de calidad y los derechos y deberes que les asisten. Estos compromisos suponen un valor añadido para el usuario.

Contiene indicadores de calidad que medirán su grado de cumplimiento y canales de comunicación del usuario con la Biblioteca.

Misión

La Biblioteca es la unidad de gestión que tiene como misión la conservación, incremento, acceso y difusión de los recursos de información para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento del Centro Asociado. Está constituida por todos los fondos bibliográficos y documentales cualquiera que sea su soporte material, el lugar donde se custodien, el concepto presupuestario con el que se adquieran o su forma de adquisición.

Funciones

- Apoyar la misión y objetivos de la institución a la que pertenece, con los recursos humanos, documentales y técnicos de que dispone.
- Facilitar el acceso, uso de recursos y servicios y su máxima difusión.
- Adquisición, procesado, conservación y difusión de los fondos bibliográficos, cualquiera que sea su soporte.
- Garantizar el conocimiento y uso de las colecciones propias y de las accesibles.
- Formación de usuarios.
- La elaboración de productos y servicios bibliotecarios y de información de valor añadido.
- La cooperación con la Biblioteca Central para la mejora de los servicios bibliotecarios.
- La organización de actividades y la promoción de publicaciones que difundan sus fondos y servicios.
- Elaboración de informes, normas internas y memoria de actividades.
- Atención de quejas y sugerencias.
- Promover estrategias de mejora y de continuidad para adaptarse a los cambios en las necesidades de los usuarios y todas aquellas otras funciones y tareas susceptibles de mejorar los servicios bibliotecarios.

Conoce Nuestros Servicios

Información y atención al usuario

- Información sobre consultas generales y especializadas sobre los recursos bibliográficos accesibles y sobre el funcionamiento de servicios de la Biblioteca, de forma telefónica, por correo electrónico o personalmente.
- Asesoramiento personalizado para la localización de bibliografía y consulta de fondos en el Catálogo

Acceso a la Información

- **Consulta en sala:** consulta presencial de cualquier obra disponible, dentro de los fondos de libre acceso, que integre su colección.

- **Consulta on-line,** consulta a través de la página web existe un acceso al Catálogo, bibliografías recomendadas y recursos electrónicos para su consulta en remoto.

Adquisición de fondos

- Disponibilidad de la bibliografía básica relativa a las enseñanzas que se imparten en el Centro Asociado
- Solicitud mediante impreso de desiderata de compra de fondo documental. No obstante la adquisición dependerá de la política de adquisiciones del Centro, atendiendo a las disponibilidades presupuestarias.

Préstamo de documentos

Préstamo a domicilio:

Permite a los usuarios disponer de los fondos bibliográficos fuera del recinto de la Biblioteca, en los términos establecidos por el Centro Asociado.

- **Reservas:** podrán ampliarse los plazos iniciales de préstamo, y realizarse reservas de fondos prestados, bien directamente en la Biblioteca, o a través del catálogo on-line. Una vez devuelto el fondo prestado por el usuario inicial, se avisará telefónicamente o mediante correo electrónico de la disponibilidad del mismo al usuario que formuló la reserva.

- **Usuarios :** podrán acceder a este servicio la comunidad universitaria de la UNED y los alumnos de la Universidad de Cantabria.

Préstamo interbibliotecario:

Permite a los usuarios el acceso a documentos no disponibles en la Biblioteca del Centro Asociado, mediante solicitud cursada a otras bibliotecas universitarias.

Formación de usuarios

Sesiones formativas tanto presenciales como o a través de la página web, en relación con los servicios y recursos de la Biblioteca, potenciando así el uso de los mismos.

Compromiso De Calidad

Atención al usuario

- Proporcionar una atención personalizada y cordial, de forma presencial y remota por parte del personal de la Biblioteca
- Realizar reservas y renovaciones vía telefónica, así como por e-mail

Web

- Mantener actualizada la web del Centro Asociado y difundir a través de ella nuevos servicios

Salas

- Garantizar espacios y equipos adecuados para la consulta de los fondos en cualquier soporte.

Fondos

- Disponer de todos los títulos de bibliografía básica que se puedan adquirir en el mercado: dos ejemplares para préstamo y uno para consulta en sala en los estudios de Grado; así como la bibliografía para trabajos obligatorios.
- Poner a disposición de los usuarios la bibliografía básica a medida que sea procesada, en el primer trimestre del curso académico
- Garantizar el acceso a los recursos disponibles de la biblioteca durante los horarios de apertura.
- Préstamo a Distancia: Mensajería.

Préstamos

- Gestionar los préstamos interbibliotecarios en un plazo de veinticuatro horas avisando al usuario en el mismo plazo de su recepción.
- Posibilitar la reserva y renovación de documentos a los usuarios según la normativa de la biblioteca.
- Garantizar un servicio ágil de préstamo.