

## Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos

Epígrafes	Contenido	páginas
1	Misión de la Biblioteca.	2
2	Visión de la Biblioteca.	3
3	Fines del Servicio.	4
4	Identificación de usuarios.	5
5	Derechos de los usuarios.	6-7
6	Deberes de los usuarios.	8
7	Formas de participación de los usuarios en la Biblioteca.	9
8	Servicios que se ofrecen.	10
9	Compromisos de calidad.	11-18
10	Indicadores de evaluación de los servicios.	11-18
11	Horarios y direcciones	19
12	Marco normativo.	20-21
13	Sistemas de garantía de calidad.	22
14	Sistemas de participación de los usuarios en la Carta de servicios.	23
15	Evaluación de la Carta de servicios y difusión de los resultados de los compromisos adquiridos.	24

**1 Misión de la Biblioteca**

La Biblioteca de la Universidad de Burgos se define como un centro activo de recursos de información científica, técnica y humanística cuya misión es proporcionar soporte a los procesos de aprendizaje, investigación y formación continuada, que están presentes en un modelo de educación que busca la formación de personas libres y responsables, comprometidas con la libertad, la justicia y la tolerancia, para que esos procesos se desarrollen dentro de los parámetros de calidad y excelencia definidos por la Universidad de Burgos.

## 2 Visión de la Biblioteca

La Biblioteca de la UBU se integra como un elemento activo en el proceso de aprendizaje, investigación y formación continuada, facilitando el acceso de la comunidad universitaria a la información científica, técnica y humanística.

La Biblioteca de la UBU incrementa y preserva sus colecciones documentales, a la vez que adecúa sus servicios a las necesidades de los usuarios mediante una gestión eficiente de sus recursos.

Los bibliotecarios y bibliotecarias de la UBU son elemento clave en el proceso de aprendizaje, investigación y formación continuada de la comunidad universitaria, al ser expertos reconocidos por la propia Institución en la gestión y difusión de la información y documentación científica, técnica y humanística.

La Biblioteca de la UBU se ha convertido en un centro de referencias en materia de información y documentación de carácter especializado para el tejido social, empresarial, cultural y asociativo de Burgos.

## 3 Fines del servicio

La Biblioteca es la unidad de gestión de recursos de información para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua. Participa también en las actividades relacionadas con la gestión y funcionamiento de la Universidad.

La Biblioteca dará prioridad a la atención al usuario, entre el conjunto de funciones y tareas que desempeña todo su personal, facilitándole el uso de sus servicios y orientándole en sus demandas.

La Biblioteca se encargará de la adquisición, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información, y colaborará en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

La Biblioteca gestiona los diferentes recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material o ubicación. *Título VIII, art. 208, apartados 1, 2 y 3 de los Estatutos de la Universidad de Burgos, 2003).*

La Biblioteca participará de forma activa en el proceso de aprendizaje, investigación y formación continuada de la comunidad universitaria para alcanzar los objetivos definidos en el nuevo modelo de enseñanza del Espacio Europeo de Educación Superior.

La Biblioteca desarrollará sus procesos y servicios atendiendo a criterios de calidad e innovación.

#### 4 Identificación de usuarios

- Alumnos.
- PDI (Personal Docente e Investigador).
- PAS (Personal de Administración y Servicios).
- Usuarios externos.

## 5 Derechos de los usuarios

*Carta de derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos, aprobada por el Consejo de Gobierno el 21 de julio de 2004.*

### En cuanto a espacios bibliotecarios

- Encontrar un espacio con las condiciones idóneas para poder concentrarse y para el trabajo intelectual. La Biblioteca siempre y en la medida que se pueda -teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales de los que dispone- tiene que procurar proveer de:
  - Horario de apertura lo más amplio posible.
  - Zonas destinadas a la realización de trabajos en grupo, espacios con equipamiento adecuado para la consulta de los diferentes tipos de documentos.
  - Zonas de trabajo individual para desarrollo de trabajos de investigación.

### En cuanto a los recursos de información

- Disponer de unos recursos de información de calidad, con continuas adecuaciones a las necesidades de los ámbitos temáticos de la docencia e investigación de la Universidad:
  - Libros, revistas, cd-roms, audiovisuales, etc., de libre acceso, ordenados según criterios sistemáticos, que faciliten a los usuarios su localización.
  - Acceso a la información de Internet a través de la web de la Biblioteca.

### En cuanto al equipamiento informático

- Disponer de equipamientos informáticos, hardware y software, adecuados:
  - Herramientas para el acceso y la consulta de los recursos de información (catálogo, web, etc.).
  - Equipamiento apropiado para reproducir la información no libraria.
  - Equipamiento para el acceso inalámbrico a Internet (portátiles, tarjetas para acceso inalámbrico a la red, etc.).
  - Programas informáticos para el tratamiento de la información.

### En cuanto a los Servicios

- Disponer de un servicio de préstamo con fondos actualizados y en buen estado, que tenga en cuenta:
  - las necesidades de los usuarios.
  - las características de los materiales prestables.
  - el número de ejemplares de los que se dispone.
  - el número de usuarios que van a tener acceso a esos fondos.
- Tener acceso a unos servicios de atención a los usuarios que resuelvan adecuadamente las necesidades informativas de los mismos:
  - Asesoramiento en la búsqueda y obtención de información por parte del personal bibliotecario especializado.
  - Obtención de documentos de otras bibliotecas, mediante préstamo interbibliotecario, si

## Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos

esos documentos que se precisan no están en la Biblioteca

- Sesiones de formación de usuarios para sacar el mayor provecho de los recursos y servicios de la Biblioteca.
- Garantía de confidencialidad en los datos personales.
- Atención presencial, por teléfono y correo electrónico.

### **En cuanto al Personal**

Ser atendidos de forma correcta y eficiente por parte de todo el personal de Biblioteca.

## 6 Deberes de los usuarios

*Carta de derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos, aprobada por el Consejo de Gobierno el 21 de julio de 2004.*

### En cuanto a espacios bibliotecarios

- Contribuir a mantener un entorno adecuado y en silencio, y evitar cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio.
- Respetar el equipamiento, las instalaciones y las zonas destinadas a cada tipo de actividad.
- Utilizar los espacios bibliotecarios y los equipamientos exclusivamente para las funciones que les son propias o que tienen asignadas y que están indicadas mediante carteles orientativos.
- Dirigirse al servicio de préstamo para obtener o devolver los documentos de la Biblioteca.
- Salir de la biblioteca cuando finaliza el horario de apertura o a requerimiento del personal.

### En cuanto a los recursos de información

- Utilizar de forma adecuada los recursos de información, que son patrimonio de la Universidad.
- Colaborar en la ordenación de la Biblioteca colocando los documentos consultados en los carros.
- Hacer un uso correcto de los documentos a la hora de realizar reproducciones de los mismos, respetando la propiedad intelectual, de acuerdo con la legislación vigente.

### En cuanto al equipamiento informático

- Hacer un uso correcto -con fines de docencia, estudio e investigación- del equipamiento informático de la Biblioteca.
- Utilizar el equipamiento informático sólo para las funciones que le son propias o que tiene asignadas y que están indicadas mediante carteles orientativos.
- Hacer un buen uso de los equipamientos, que son patrimonio de la Universidad.
- Devolver el equipamiento informático prestado en perfecto estado y atendiendo a la normativa de préstamo.

### En cuanto a los Servicios

- Cumplir la normativa y las directrices establecidas para cada uno de los servicios de la Biblioteca.  
En el caso del servicio de préstamo:
  - Respetar los derechos de otros usuarios a obtener los documentos en préstamo, cumpliendo la normativa existente.
  - Hacer un buen uso de los materiales librarios y no librarios a los que se tiene acceso.

### En cuanto al Personal

- Comportarse de forma respetuosa con el personal de la Biblioteca y, siempre que se lo demanden, identificarse como usuario.

### 7 Formas de participación de los usuarios en la Biblioteca

- **Buzón de sugerencias:** los usuarios pueden formular sugerencias relativas a los servicios y quejas respecto de la calidad de los mismos. Las vías de comunicación pueden ser :
  - A través de la pagina Web de la Biblioteca desde el botón "*Opina y mejora la Biblioteca*" <http://www.ubu.es/biblioteca/sugerencias/index.htm>.
  - A través de los buzones de sugerencias instalados en las Bibliotecas y Puntos de Servicio.
  - Mediante escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca Universitaria.
  - Personalmente en los mostradores de información de la Biblioteca.
  - Vía telefónica.
- **Comisión de Biblioteca:** la comunidad universitaria participa a través de sus representantes en este órgano colegiado de gobierno, elaborando las líneas de actuación general en política bibliotecaria.
- **Formularios electrónicos de solicitud de servicios:** Los usuarios pueden solicitar una parte importante de los servicios de la Biblioteca a través de los distintos formularios electrónicos habilitados en la Web. <http://www.ubu.es/biblioteca/formularios/index.htm>.
- En los **procesos de evaluación** de los servicios de la biblioteca, los usuarios podrán participar a través de encuestas.

### 8 Servicios que se ofrecen

- Desarrollo y gestión de las colecciones documentales que integran la Biblioteca Universitaria.
- Adquisición de material bibliográfico con cargo al presupuesto de la Biblioteca Universitaria o de cualquier otro presupuesto siempre que así se solicite.
- Inventario y proceso técnico del patrimonio bibliográfico de la Universidad de Burgos.
- Consulta de UBUCAT: catálogo de la Biblioteca Universitaria.
- Biblioteca digital.
- Servicios de acceso al documento: consulta en sala, préstamo, préstamo interbibliotecario y acceso remoto a la información científica.
- Servicio de renovaciones y reservas de documentos disponibles para el préstamo por medio del catálogo UBUCAT.
- Salas de lectura y espacios en la biblioteca adaptados a las necesidades de estudio, docencia e investigación de la comunidad universitaria. Información bibliográfica y documental y orientación al usuario en el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca Universitaria.
- Servicio de alerta de novedades de nuevo ingreso en la Biblioteca Universitaria y de difusión selectiva de la información por medio de la herramienta DIALNET.
- Formación de usuarios adaptada a las necesidades específicas de información de los diferentes grupos que forman parte de la comunidad universitaria.
- Equipamiento informático para la consulta y de los recursos de información disponibles en la Biblioteca Universitaria y para la elaboración de documentos de carácter académico.
- Conexiones inalámbricas para el acceso a Internet por medio de ordenadores portátiles.
- Préstamo de tarjetas de red inalámbrica, ordenadores portátiles y equipos para la creación de documentos audiovisuales.
- Sala de exposiciones "Código UBU" de la Biblioteca General.

<b>SERVICIO</b>	
<b>Atención al usuario</b>	
<b>9 Compromisos de Calidad</b>	<b>10 Indicadores de evaluación de los servicios</b>
Facilitar al usuario el uso de los servicios de 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas recibidas de los usuarios sobre el grado de actualización de la página web.</li> <li>• Encuesta de valoración de los usuarios sobre el grado de actualización de la web.</li> </ul>
Responder el 100% de las quejas y reclamaciones emitidas por los usuarios en un plazo de 7 días como máximo, y establecer planes de actuación y mejora en aquellas que fuera necesario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de quejas y reclamaciones contestadas en plazo inferior a 7 días sobre el total de las quejas / reclamaciones recibidas.</li> <li>• Porcentaje de planes de actuación derivados de las mismas.</li> </ul>
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.	

## Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos

<b>SERVICIO</b>	
<b>Desarrollo y gestión de las colecciones que integran la Biblioteca Universitaria</b>	
<b>9 Compromisos de Calidad</b>	<b>10 Indicadores de evaluación de los servicios</b>
Mantener actualizada y en buen estado la colección de manuales y obras de referencia.	
Adquirir la bibliografía 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio entre sugerencias recibidas y pedidos tramitados.</li> </ul>
Ofertar, difundir y facilitar una colección de recursos electrónicos adecuada a las necesidades de docencia, estudio e investigación de la comunidad universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la colección de recursos ofertada.</li> </ul>

**SERVICIO**

**Adquisición de material bibliográfico con cargo al presupuesto de la Biblioteca Universitaria o de cualquier otro presupuesto siempre que así se solicite.**

**9 Compromisos de Calidad**

**10 Indicadores de evaluación de los servicios**

Tramitar inmediatamente la adquisición de los pedidos que los usuarios solicitan con carácter urgente.

- Plazos transcurridos entre la recepción de las sugerencias de adquisición y la creación del pedido.

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 y el grado de ejecución del presupuesto con cargo al que se adquieren.

- Porcentaje de incidencias comunicadas sobre el total de las incidencias producidas.

Informar a los usuarios de la recepción del material bibliográfico solicitado, una vez que éste haya sido procesado y ubicado en la Biblioteca o Punto de Servicio para el que fue solicitado.

- Ratio de avisos enviados a los usuarios sobre el total de pedidos recibidos.

Realizar un control permanente de la ejecución del presupuesto, a fin de realizar una gestión racional y adecuada del gasto en función de las necesidades reales de adquisición de bibliografía de las diferentes Áreas y Servicios de la Universidad, evitando transferir compromiso de gasto de un ejercicio presupuestario al siguiente.

- Grado de ejecución del presupuesto y grado de compromiso de gasto pendiente para el ejercicio siguiente.

## Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos

<b>SERVICIO</b>	
<b>Inventario y proceso técnico del patrimonio bibliográfico de la Universidad de Burgos</b>	
<b>9 Compromisos de Calidad</b>	<b>10 Indicadores de evaluación de los servicios</b>
Poner a disposición de los usuarios los documentos en el menor tiempo posible desde su ingreso en la Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso y la fecha de catalogación.</li> </ul>
Ofrecer mensualmente la información de nuevos documentos incorporados a la Biblioteca durante el mes anterior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodicidad de publicación de esos listados.</li> </ul>
<b>SERVICIO</b>	
<b>Consulta y usos de UBUCAT: Catálogo de la Biblioteca Universitaria</b>	
<b>9 Compromisos de Calidad</b>	<b>10 Indicadores de evaluación de los servicios</b>
Ofrecer un catálogo coherente, que permita satisfacer las necesidades de información de los usuarios y que sea de fácil uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de valoración a los usuarios sobre la cohesión del catálogo.</li> </ul>
Instalar un buzón en la página de consulta del catálogo para que los usuarios puedan enviar incidencias de las búsquedas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de planes de actuación derivados de las incidencias del catálogo.</li> </ul>

## Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos

<b>SERVICIO</b>	
<b>Servicios de acceso al documento: consulta en sala, préstamo, préstamo interbibliotecario y acceso remoto a la información científica</b>	
<b>9 Compromisos de Calidad</b>	<b>10 Indicadores de evaluación de los servicios</b>
Informar diariamente, de lunes a viernes, por teléfono o por correo electrónico, de la disponibilidad de los documentos solicitados por el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computo de quejas de los usuarios por avisos no recibidos.</li> </ul>
Gestionar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días hábiles siempre y cuando no sea periodo vacacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de peticiones gestionadas en un plazo máximo de 2 días, fuera del periodo vacacional, sobre el total de peticiones recibidas.</li> </ul>
Expedir de manera inmediata el carné de usuario externo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo transcurrido entre la presentación de la solicitud y la expedición del carné.</li> </ul>

**SERVICIO**

**Salas de lectura y espacios en la Biblioteca adaptados a las necesidades de estudio, docencia e investigación de la comunidad universitaria**

**9 Compromisos de Calidad**

**10 Indicadores de evaluación de los servicios**

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

- Grado de satisfacción de los usuarios sobre la ordenación de los fondos.

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

- Grado de satisfacción de los usuarios sobre los espacios físicos.

Confirmar de manera inmediata la disponibilidad de cabinas de investigación, salas de trabajo en grupo y sala polivalente.

- Grado de satisfacción de los usuarios con respecto al trámite de las solicitudes.

**SERVICIO**

**Información bibliográfica y documental y orientación al usuario en el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca Universitaria**

**9 Compromisos de Calidad**

**10 Indicadores de evaluación de los servicios**

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

**SERVICIO**

**Servicio de alerta de novedades de nuevo ingreso en la Biblioteca Universitaria y de difusión selectiva de la información por medio de la herramienta DIALNET**

**9 Compromisos de Calidad**

**10 Indicadores de evaluación de los servicios**

Emitir las alertas de las revistas nacionales a través del Servicio de Difusión de la Información en el plazo más breve posible desde su recepción en la biblioteca.

- Tiempo medio transcurrido desde la recepción del número de revista hasta la emisión de la alerta.

**SERVICIO**

**Formación de usuarios adaptada a las necesidades específicas de información de los diferentes grupos que forman parte de la comunidad universitaria.**

**9 Compromisos de Calidad**

Formar a los usuarios en el uso de los recursos de información ofertados por la Biblioteca Universitaria, 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.

**10 Indicadores de evaluación de los servicios**

- Porcentaje de usuarios que reciben acción formativa en relación con el conjunto de la comunidad universitaria y en relación con los recursos ofertados.
- Encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la acción formativa ofertada.

## 11 Horarios y direcciones

### Servicios centralizados

Edificio de la Biblioteca general. Pza. Infanta Doña Elena, s/n. 09001 BURGOS. Fax: 947 25 80 43

- **Dirección de la Biblioteca Universitaria**  
[bubdir@ubu.es](mailto:bubdir@ubu.es) Tfno.: 947 25 88 35
- **Administración**  
[bubsec@ubu.es](mailto:bubsec@ubu.es) Tfno.: 947 25 88 97
- **Adquisiciones y Control bibliográfico**
  - Jefe de sección: [bubadq@ubu.es](mailto:bubadq@ubu.es) Tfno.: 947 25 80 45
  - Unidad de publicaciones seriadas: [bubrev@ubu.es](mailto:bubrev@ubu.es) Tfno.: 947 25 80 47
  - Unidad de publicaciones unitarias: [bublib@ubu.es](mailto:bublib@ubu.es) Tfno.: 947 25 80 45
  - Auxiliar técnico: [bubcon@ubu.es](mailto:bubcon@ubu.es) Tfno.: 947 25 88 08
- **Automatización y Proceso técnico**
  - Jefe de sección: [bubaut@ubu.es](mailto:bubaut@ubu.es) Tfno.: 947 25 88 82
  - Unidad de normalización: [bubnor@ubu.es](mailto:bubnor@ubu.es) Tfno.: 947 25 82 12
  - Personal de Proceso técnico: [bubpro@ubu.es](mailto:bubpro@ubu.es) Tfno.: 947 25 80 44 / 90 15
- **Información**
  - Jefe de sección: [bubinf@ubu.es](mailto:bubinf@ubu.es) Tfno.: 947 25 80 48
  - Unidad de información y referencia bibliográfica: [bubref@ubu.es](mailto:bubref@ubu.es) [bubref1@ubu.es](mailto:bubref1@ubu.es)  
Tfno.: 947 25 80 48
- **Servicio técnicos**
  - Jefe de sección: [bubser@ubu.es](mailto:bubser@ubu.es) Tfno.: 947 25 88 89
  - Unidad de Acceso al Documento: [bubpir@ubu.es](mailto:bubpir@ubu.es) Tfno.: 947 25 88 89

### Bibliotecas y Puntos de servicio

Horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 20.45 h.

Biblioteca general: sábados de 9 a 13.45 h

#### Biblioteca general

Pza. Infanta Doña Elena, s/n. 09001 BURGOS. Fax: 947 25 80 43

- Auxiliares de servicio: [bubgenase@ubu.es](mailto:bubgenase@ubu.es) Tfno.: 947 25 80 00
- Servicio de préstamo: [bubgenpres@ubu.es](mailto:bubgenpres@ubu.es) Tfno.: 947 25 87 07
- Hemeroteca: [bubhemer@ubu.es](mailto:bubhemer@ubu.es) Tfno.: 947 25 80 49

#### Punto de servicio Ciencias

Pza. Misael Bañuelos s/n. 09001 BURGOS. [bubcie@ubu.es](mailto:bubcie@ubu.es) Tfno.: 947 25 90 01 Fax: 947 25 88 31

#### Biblioteca EPS (R.Vena)

Avda. Cantabria s/n. 09006 BURGOS. [bubpolpres@ubu.es](mailto:bubpolpres@ubu.es) Tfno.: 947 25 89 97 Fax: 947 25 89 10

#### Biblioteca EPS (S.Amaro)

C/ Villadiego s/n. 09001 BURGOS. [bubpolsan@ubu.es](mailto:bubpolsan@ubu.es) Tfno.: 947 25 94 56 / 7 Fax: 947 25 94 78

#### Punto de servicio de Humanidades y Educación

C/ Villadiego s/n. 09001 BURGOS. [bubhum@ubu.es](mailto:bubhum@ubu.es) Tfno.: 947 25 8749 Fax: 947 25 87 23

## 12 Marco normativo

- **Normativa estatal**

Ley 16/1985, de 25 de junio, del patrimonio histórico español.

Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de bibliotecas públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.

Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del patrimonio histórico español.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Real Decreto 208/1996, de 9 febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al Ciudadano.

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre protección de datos de carácter personal.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

- **Normativa autonómica (Castilla y León)**

Ley 9/1989, de 30 de noviembre, de bibliotecas de Castilla y León.

Decreto 37/1991, de 28 de febrero, por el que se regulan la estructura y el funcionamiento del Consejo de Bibliotecas de Castilla y León.

Decreto 214/1996, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de los centros y servicios bibliotecarios integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León.

Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las cartas de servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Ley 12/2002 , de 11 de julio, de patrimonio cultural de Castilla y León (BOCyL, 19/07/2002).

- **Normativa UBU**

Estatutos de la Universidad de Burgos (Acuerdo 262/2003 de 26 de diciembre de la Junta de Castilla y León. BocyL, 251, 29 de diciembre de 2003).

Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Burgos (aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 5 de noviembre de 1999).

Instrucciones para la adquisición y el desarrollo de publicaciones de la Biblioteca Universitaria.

## Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos

Normativa para el uso de las cabinas de investigación de la Biblioteca General de la Universidad de Burgos (aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 5 de noviembre de 1999).

Normativa sobre la sala de audiovisuales y de trabajo en grupo (aprobada por la Comisión de Biblioteca el 26 de marzo de 2002).

Normativa del servicio de préstamo (aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 5 de noviembre de 1999).

Normativa del servicio de acceso al documento de la Biblioteca Universitaria (aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 5 de noviembre de 1999).

Normativa sobre régimen de constitución y funcionamiento de los puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria (aprobada por Acuerdo la Junta de Gobierno de 5 de noviembre de 1999).

Carta de derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Burgos (aprobada por Consejo de Gobierno el 21 de julio de 2004).

Instrucción de Gerencia de 22 de diciembre de 2004, relativa a las actuaciones que tiene que llevar a cabo el personal de la Biblioteca en caso de incumplimiento de los deberes establecidos en la Carta de derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca.

- **REBIUN**

Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas.

Acuerdo entre las bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario.

Tarifas de préstamo interbibliotecario.

### 13 Sistemas de garantía de calidad

- Evaluación continuada en el modelo EFQM por medio de la herramienta Perfil V. 4.0 del Club de Gestión de Calidad.
- Sistema de recogida de opinión de los usuarios sobre el funcionamiento de la Biblioteca Universitaria.
- Programa de evaluación de la colección de publicaciones seriadas de la Biblioteca Universitaria.
- Estadísticas REBIUN.
- Cuadro de mando integral de la Biblioteca Universitaria.
- Programación anual de objetivos de la Biblioteca Universitaria.
- Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria.
- Datos de situación de la Biblioteca Universitaria.
- Plan de Comunicación Interna de la Biblioteca Universitaria.

### 14 Sistemas de participación de los usuarios en la Carta de servicios

- **Antes de su entrada en vigor**

La propuesta de Carta de servicios de la Biblioteca Universitaria se someterá a audiencia pública, de tal forma que todos los miembros de la comunidad universitaria dispondrán de un plazo de 20 días naturales para transmitir sus comentarios, quejas, sugerencias, etc.

Transcurrido este plazo se elevará a la Comisión de la Biblioteca Universitaria la propuesta de Carta de servicios junto con las aportaciones recibidas de los usuarios.

La Comisión de la Biblioteca Universitaria trasladará al Consejo de Gobierno de la Universidad de Burgos la propuesta de Carta de servicios para su aprobación, si así lo estima este órgano colegiado.

- **Durante su entrada en vigor**

Los miembros de la comunidad universitaria dispondrán de un buzón específico donde remitir los comentarios, quejas y sugerencias relativos a la Carta de servicios:

<http://www.ubu.es/biblioteca/carta/buzon.htm>

Se establece a la Sección de Servicios como responsable de la coordinación de la Carta de servicios:

Universidad de Burgos. Biblioteca Universitaria. Sección de Servicios  
Pza. Infanta D<sup>a</sup> Elena, s/n  
C.P. E-09001 Burgos  
Tel.: 947 25 88 89  
Fax: 947 25 80 43  
C.e.: [bubser@ubu.es](mailto:bubser@ubu.es)

La Carta de servicios se actualizará al menos cada tres años.

**15 Evaluación de la Carta de servicios y difusión de los resultados de los compromisos adquiridos**

La Carta de servicios se evaluará cada tres años y se propondrán las modificaciones oportunas, fruto de las aportaciones de los usuarios de la Biblioteca, para su adaptación a las necesidades de la comunidad universitaria.

Durante el primer trimestre de cada año la Biblioteca a través de su página web publicará los resultados de los indicadores establecidos en la Carta de servicios.

Además dichos resultados serán presentados en la Comisión de Biblioteca de la Universidad.