


 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

Edición	Modificación	Fecha
01	1ª carta de servicios	19 de junio 2004
02	2ª carta de servicios	13 de septiembre 2013
03	3ª carta de servicios	22 de septiembre 2014
04	4ª carta de servicios	20 de abril 2015
05	5ª carta de servicios	02 de junio de 2016
06	6ª carta de servicios	5 de junio de 2019
07	7ª carta de servicios	de diciembre de 2021


Tabla de control de responsables revisiones, validaciones y aprobaciones

Responsable de la elaboración: Directora de la Biblioteca de la UVA   Directora BUVA  Fecha 29 de octubre 2021	Revisado por Directores, Jefes de Sección, Técnicos/Oficiales de Bibliotecas y Administrativos (todo el personal de la BUVA)  Revisión y compendio de sugerencias: Técnico Asesor Comunicación, Servicios y Cooperación  Fecha de noviembre 2021	Aprobado por Consejo de Dirección   Directora BUVA  Fecha de 2 diciembre de 2021	Validado por la Comisión General de Biblioteca  Vicerrector de Investigación, Innovación y Transferencia UVA  Fecha 3 de diciembre 2021
--	--	---	---

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

## Índice

1. Presentación.....	<a href="#">3</a>
2. Misión, Visión y Valores.....	<a href="#">4</a>
2.1. Misión	
2.2. Visión	
2.3. Valores	
3. Datos identificativos de la BUVa.....	<a href="#">5</a>
4. Información de contacto de la Biblioteca UVa.....	<a href="#">5</a>
4.1. Direcciones y teléfonos	
4.2. Horario de Bibliotecas	
5. Servicios que se prestan.....	<a href="#">8</a>
6. Derechos y deberes de los usuarios.....	<a href="#">9</a>
6.1. Derechos	
6.2. Deberes/Obligaciones	
7. Compromisos de calidad.....	<a href="#">10</a>
8. Indicadores de calidad.....	<a href="#">11</a>
9. Medidas de subsanación en el caso de incumplimiento de los Compromisos.....	<a href="#">11</a>
10. Formas de participación del usuario.....	<a href="#">12</a>
11. Normativa reguladora de los servicios que se prestan.....	<a href="#">12</a>
11.1. Normativa estatal de carácter general	
11.2. Normativa autonómica	
11.3. Normativa de la Universidad de Valladolid	
11.4. Normativa de la BUVa	
12. Fecha de entrada en vigor.....	<a href="#">14</a>

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

## 1. PRESENTACIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Valladolid (en adelante BUVA) es una parte esencial y activa del sistema universitario de la Universidad de Valladolid (en adelante UVA), a la que ofrece una amplia variedad de espacios, servicios y recursos bibliográficos y de información que proporcionan los medios adecuados para el desarrollo del aprendizaje, el estudio, la investigación y las nuevas prácticas docentes en el ámbito de la educación superior en nuestra Universidad, así como en la sociedad en la que está inmersa.

La BUVA se concibe como un sistema único, integrado y flexible constituido por la Dirección y servicios centrales, 4 bibliotecas de Campus, 7 bibliotecas de Centro/Área, 2 Bibliotecas generales y el Centro de Documentación Europea.

Las cartas de servicios son documentos que ponen en valor el principio de “Buena Administración”. La BUVA, como parte de la Administración Pública, considera fundamental la gestión según principios de calidad y responsabilidad, e informa a través de su Carta de Servicios de los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios por todas las bibliotecas del sistema que componen la BUVA, manifestado expresamente para conocimiento tanto de la comunidad universitaria de la UVA como de la sociedad en general. La Carta de Servicio de la BUVA puede ser consultada en su versión electrónica en la Web de la Biblioteca:


[Carta de Servicios en la Web de la BUVA](#)

La Biblioteca ha sido pionera en la UVA en aplicar una metodología de gestión basada en la mejora continua; de ahí el proceso inicial de autoevaluación, iniciado en 2004, abandonado en el 2006 y retomado en el 2011 cuyas consecuencias han sido:

- el primer y segundo Plan de Acciones de Mejora
- el Plan Estratégico 2014-2018
- los Planes Operativos anuales
- la obtención de certificaciones de calidad, inicialmente el Sello EFQM 200+ para toda la Biblioteca en 2013, el sello 400+ EFQM en 2015 y el sello 500 + en 2017. En el año 2019 no se renovó el sello
- el Plan Estratégico 2019-2022.

La primera carta de servicios de la BUVA se elaboró en el año 2004, a raíz de la primera autoevaluación. Se retomó y se hizo una nueva carta de servicios en 2013, en el marco de Excelencia. Fue revisada en 2014 y 2015, tanto para introducir mejoras en los compromisos de calidad como para adaptarla a los nuevos compromisos adquiridos por la BUVA. Se procedió a una 5ª actualización en 2016, a una 6ª en 2019 y ésta es la 7ª, necesaria por los cambios de Estatutos UVA, de personal y guías de cada biblioteca del Sistema Bibliotecario.

Como documento complementario, la BUVA cuenta con un [Código-Ético](#), revisado y aprobado por Comisión General de Biblioteca de 15 de junio de 2017

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

## 2. MISIÓN, VISIÓN y VALORES

### 2.1. Misión

La Biblioteca es la unidad de gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, aprendizaje e investigación. Su finalidad principal es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información, tanto internos como externos, a la comunidad universitaria de la UVa, así como colaborar en los procesos de creación y difusión del conocimiento, contribuyendo a la formación integral de las personas.

### 2.2. Visión


Consolidar la Biblioteca Universitaria como agente y servicio clave en la UVa. Se gestionarán y organizarán espacios de trabajo y equipamiento, información propia y ajena en diversos formatos fácilmente accesibles al usuario. Se prestarán servicios virtuales y presenciales destinados al aprendizaje, docencia e investigación.

### 2.3. Valores

Los valores que nos definen son los siguientes:

- **Calidad:** ofrecemos a nuestros usuarios servicios de excelencia
- **Visibilidad:** contribuimos a difundir los resultados de la investigación que se produce en la UVa.
- **Accesibilidad:** facilitamos el acceso a nuestros espacios, servicios y página Web, prestado especial atención a las personas con discapacidad.
- **Comunicación:** establecemos canales de comunicación, tanto virtuales como presenciales, entre todo el personal de la BUVa y con nuestros usuarios
- **Acceso Abierto:** nos adherimos a las propuestas existentes en este ámbito, para poder compartir el conocimiento.
- **Profesionalidad:** nos comprometemos a desarrollar las competencias profesionales de nuestra plantilla, de la manera más eficaz y eficiente posible
- **Aprendizaje:** promovemos un mayor nivel de alfabetización informacional de nuestros usuarios de forma que sean autosuficientes.
- **Investigación:** ofrecemos unos servicios de excelencia que satisfagan las necesidades de la investigación y contribuyan a la difusión de la producción científica de la UVa.
- **Personal y organización:** garantizamos la profesionalidad de todo el personal de biblioteca y proponemos un plan eficiente de formación y actualización profesional permanente en un clima laboral óptimo.
- **Alianzas, Cooperación y Sociedad:** afianzamos y continuamos con las buenas prácticas existentes en relación con alianzas y cooperaciones nacionales e internacionales. Nuestro objetivo es llegar a tener un impacto directo o indirecto en la sociedad.

Los valores están en el [Código Ético](#) (aprobado en Consejo de Dirección de 08/03/2017 y por la Comisión General de la Biblioteca Universitaria de 15 de junio de 2017)

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

### 3. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA BUVA

La BUVA, es un servicio universitario adscrito al Vicerrectorado en el que el Sr. Rector delegue la competencia en materia de Investigación y Política Científica.

El Director de la BUVA, es el responsable de este servicio, compartiendo su responsabilidad con los Técnicos Asesores, Jefes de Sección de servicios centrales, Directores y Jefes de Sección de las Bibliotecas de Centro/Área/Campus

#### Estructura:

- Servicios Centrales: coordinan los procesos y servicios de las bibliotecas. También ofrecen algunos servicios directamente a los usuarios
- Bibliotecas de Centros/Áreas/Campus: proporcionan servicios directamente a los usuarios

#### Órganos Colegiados/Comisiones:

- Comisión de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid
- Consejo de Dirección
- Comisiones de Biblioteca de Centro/Área/Campus

Grupos de trabajo para el desarrollo de líneas estratégicas y acciones de mejora.

Normativa específica de la BUVA: véase apartado 7 Normativa reguladora.

### 4. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA BUVA

#### 4.1. Direcciones, teléfonos

<b>SERVICIOS CENTRALES</b> Calle Chancillería, 6 47003 Valladolid (Valladolid) <a href="http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.3.servicioscentrales/index.html">http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.3.servicioscentrales/index.html</a>
---

Sirven de apoyo a la Dirección, son los encargados de hacer propuestas y ejecutar la coordinación, unificación y supervisión de los procesos técnicos y de funcionamiento de las Bibliotecas de la UVA.

La BUVA cuenta con:


#### A.-DIRECCION

[direccion.biblioteca.universitaria@uva.es](mailto:direccion.biblioteca.universitaria@uva.es)

Tel. 98342-3028

#### A.-ASESORÍAS TÉCNICAS que actúan en los siguientes ámbitos:

- Recursos bibliográficos, de información y otros recursos (Tfno.: 98342-3937)
- Servicios, cooperación, comunicación, proyectos y formación de usuarios (Tfno.: 98318-5911)

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

- Proceso técnico, normalización y desarrollo tecnológico de sistemas bibliotecarios (Tfno.: 98318-5914)

## B.- JEFES DE SECCIÓN

Son los responsables de los siguientes Servicios:


- Préstamo interbibliotecario (Tfno.: 98342-3916)
- Adquisición de Publicaciones Periódicas electrónicas (Tfno.: 98318-4138)
- Adquisición de Revistas en papel y Libros electrónicos (Tfno.: 98318-4138)

## C. - PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Jefe de Negociado (Tfno.: 98318-4138)
- Personal administrativo (Tfno.: 98318-4062)

## D. PERSONAL TÉCNICO ESPECIALISTA


BIBLIOTECAS GENERALES, de CENTRO y ÁREA	
CAMPUS DE VALLADOLID	
▪ <a href="#">Biblioteca Arquitectura</a>	Avda. Salamanca, nº 18 47014 Valladolid Tfno.: 98318-4464 <a href="mailto:biblioteca.arg@uva.es">biblioteca.arg@uva.es</a>
▪ <a href="#">Biblioteca Ciencias de la Salud</a>	Avda. Ramón y Cajal, 7 47005 Valladolid Tfno.: 98318-4049 <a href="mailto:biblioteca.ciencias.salud@uva.es">biblioteca.ciencias.salud@uva.es</a>
▪ <a href="#">Biblioteca de Comercio</a>	Plaza del Campus nº 1 47011 Valladolid Tfno.: 98318-6482 <a href="mailto:biblioteca.emp@uva.es">biblioteca.emp@uva.es</a>
▪ <a href="#">Biblioteca de Derecho</a>	Calle Librería, s/n 47002 Valladolid Tfno.: 98342-3528 <a href="mailto:biblioteca.der@uva.es">biblioteca.der@uva.es</a>
▪ <a href="#">Biblioteca de Económicas</a>	Avenida Valle de Esgueva, 6 47011 Valladolid Tfno.: 98342-3737 <a href="mailto:biblioteca.economicas@uva.es">biblioteca.economicas@uva.es</a>
▪ <a href="#">Biblioteca de Filosofía y Letras</a>	Plaza del Campus, s/n 47011 Valladolid Tfno.: 98342-3926 <a href="mailto:biblioteca.fyl@uva.es">biblioteca.fyl@uva.es</a>

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Biblioteca Histórica Santa Cruz</a></li> </ul>	Plaza Santa Cruz, 8 47002 Valladolid Tfno.: 98318-6317_ <a href="mailto:biblioteca.historica@uva.es">biblioteca.historica@uva.es</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Biblioteca Ingenierías Industriales</a></li> </ul>	Paseo del Cauce, 59 47011 Valladolid Tfno.: 98318-4930 <a href="mailto:biblioteca.eii@uva.es">biblioteca.eii@uva.es</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Biblioteca Reina Sofia</a></li> </ul>	C/Chancillería, 6 47003 Valladolid Tfno.: 98342-3029_ <a href="mailto:biblioteca.reina.sofia@uva.es">biblioteca.reina.sofia@uva.es</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Centro de Documentación Europea</a></li> </ul>	Plaza de Santa Cruz nº 5, 3ª planta 47002 Valladolid Tfno.: 98342-3277 <a href="mailto:direccion.cde@uva.es">direccion.cde@uva.es</a>

<b>BIBLIOTECAS DE CAMPUS</b>	
<b>MIGUEL DELIBES (Valladolid)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Biblioteca del Campus Miguel Delibes</a></li> </ul>	Paseo de Belén, 9 47011 Valladolid Tfno.: 98342-5598 <a href="mailto:biblioteca.delibes@uva.es">biblioteca.delibes@uva.es</a>
<b>PALENCIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Biblioteca de Campus La Yutera</a></li> </ul>	Avda. de Madrid, 44 34004 Palencia Tfno.: 97910-8309 <a href="mailto:biblioteca.palencia@uva.es">biblioteca.palencia@uva.es</a>
<b>SEGOVIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Biblioteca del Campus María Zambrano</a></li> </ul>	Plaza de la Universidad s/n 40005 Segovia Tfno.: 92111-2310 <a href="mailto:biblioteca.segovia@uva.es">biblioteca.segovia@uva.es</a>
<b>SORIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Biblioteca del Campus Duques de Soria</a></li> </ul>	Campus "Duques de Soria", s./n. 42004 Soria Tfno.: 97512-9409 <a href="mailto:biblioteca.soria@uva.es">biblioteca.soria@uva.es</a>

Más información...

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

## 4.2. HORARIO DE BIBLIOTECAS

Puede consultar el horario de las diferentes bibliotecas que componen el Servicio de Bibliotecas de la UVA en el siguiente enlace:


### [Horarios](#)

Estos horarios pueden sufrir modificaciones en periodos de vacaciones o fiestas locales, anunciándose oportunamente. Dependiendo de las bibliotecas, algunas ofrecen horarios especiales en cuanto a servicios o espacios concretos que son señalados en su propia página Web.

## 5. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Orientación e información bibliográfica y de referencia, así como realización de búsquedas generales y especializadas de forma presencial, por teléfono o por medios electrónicos.
- Espacios y equipos de estudio y trabajo individual o en grupo: se facilitará el acceso a espacios y equipos tales como salas de consulta y de trabajo en grupo, ordenadores, red inalámbrica, lectores de microformas, máquinas de reprografía (fotocopias), escáneres portátiles y equipos adaptados a personas con discapacidad funcional.
- Préstamo a domicilio, reservas y renovaciones de préstamo de las colecciones de la Biblioteca, así como obtención de documentos entre las bibliotecas de la BUVA y préstamo interbibliotecario (con otras bibliotecas nacionales e internacionales).
- Adquisición de libros, revistas y otros materiales bibliográficos: se atenderán las peticiones de compra y suscripción de los documentos necesarios para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión.
- Adquisición y gestión de la bibliografía recomendada para el desarrollo de la docencia.
- Acceso online a los recursos y servicios electrónicos de la Biblioteca facilitado a través de conexiones a internet y redes inalámbricas de la UVA disponibles también en todas las bibliotecas del sistema garantizando también el acceso off-campus a los recursos de información electrónicos.
- Edición y comunicación de productos informativos: Difusión Selectiva de la información (DSI), Boletines digitales, etc.
- Preservación y conservación del fondo bibliográfico antiguo: restauración y digitalización.
- Cursos y actividades de formación bajo demanda o por iniciativa propia de la biblioteca, tanto en línea como presenciales, sobre recursos bibliográficos y servicios: visitas guiadas, cursos dirigidos a alumnos de Grado, Máster, Doctorado (ESDUVA) o Personal Docente e Investigador sobre los servicios y recursos de la Biblioteca (VirtUVA), así como otras actividades formativas de interés general
- Actividades dirigidas a la sociedad: clubs de lectura, talleres, exposiciones, iniciativas medioambientales y de integración de las personas.
- Comunicación e interacción con los usuarios a través de todos los canales de comunicación disponibles en la Biblioteca, y en especial mediante la utilización de blogs y otras redes sociales que constituyen la Biblioteca 2.0.



 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas


- Visibilidad de la producción científica y de conocimiento de la UVA, generada por la Comunidad Universitaria, a través de la gestión del Repositorio Institucional de la UVA.
- Asesoramiento, apoyo y formación a través del Servicio de la Biblioteca con la Investigación a docentes e investigadores de la UVA en los procesos de publicación, acreditación y sexenios.
- Gestión de los APCs (Article Processing Charge): coste de los gastos de procesamiento de los artículos, en el marco de los Acuerdos Transformativos firmados por la UVA

## 6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### 6.1. Derechos

Los usuarios de la BUVa tienen los siguientes derechos:

- Acceder a los recursos y servicios necesarios para el aprendizaje e investigación adecuados a su desarrollo curricular.
- Disponer de espacios y equipamientos para la realización de actividades individuales y de grupo.
- Recibir información y asesoramiento sobre nuestros recursos y servicios por parte del personal de biblioteca.
- Recibir formación para la utilización de los servicios de la Biblioteca y la adquisición de habilidades informacionales.
- Disponer de horarios de prestación de los servicios de Biblioteca orientados a satisfacer adecuadamente sus necesidades.
- Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes, así como de cualquier otro cambio o novedad que afecte a sus demandas y peticiones.
- Ser tratados con la máxima corrección por parte del personal de la Biblioteca.
- Tener garantizado el respeto a la confidencialidad de sus datos personales, así como del uso que haga de la biblioteca y de sus servicios en conformidad con la legislación vigente y el Código ético de la Biblioteca.
- Conocimiento y rectificación por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.
- Participar activamente en el funcionamiento de los servicios de la biblioteca a través de los canales institucionales puestos a su disposición: Comisiones de Bibliotecas de Centro/Campus/Área, Comisión General de Biblioteca, buzón de sugerencias en la web de la BUVa, y cualquier otro medio disponible en la web de la biblioteca o en el directorio de la Universidad.

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

## 6.2. Deberes/Obligaciones


Los usuarios de la BUVa tienen los siguientes deberes:

- a. Respetar el patrimonio bibliográfico de la biblioteca, su equipamiento e instalaciones, velando por su integridad y utilizándolos adecuadamente para los fines que le son propios y no otros.
- b. Colaborar con el personal de la biblioteca y cumplir sus indicaciones, así como la normativa que regula el uso de las instalaciones, colecciones y servicios de la Biblioteca.
- c. Mantener una actitud correcta y respetuosa, tanto con el personal de la biblioteca, como con cualquier otra persona, que permita el buen funcionamiento del servicio y el ejercicio de los derechos de los demás usuarios.
- d. Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y licencias de uso de los recursos disponibles puestos a su disposición.
- e. Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no se esté autorizado a acceder.

## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD

La Biblioteca, en una clara apuesta por una mejora continua de nuestros servicios, dirigidos a proporcionar el mayor grado de satisfacción a nuestros usuarios, se compromete a:

- Responder en un plazo mínimo de 24 horas y un plazo máximo de 3 días hábiles a las consultas de información y referencia planteadas por los usuarios, tanto de forma presencial como virtual.
- Adquirir la nueva bibliografía, solicitada por el personal docente e investigador, estudiantes y otros usuarios, siempre que haya disponibilidad comercial, presupuesto suficiente y previo estudio de su pertinencia.
- Responder en un plazo máximo de 5 días hábiles a las consultas sobre problemas de acceso a los recursos electrónicos.
- Responder en un plazo máximo de 5 días sobre la adquisición o no de nuevos títulos solicitados.
- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario, dentro de los 6 días siguientes a su solicitud por el usuario
- Facilitar y agilizar el suministro de documentos solicitados por los usuarios, entre las bibliotecas de los distintos Campus de la UVa.
- Mantener al día a los usuarios sobre nuevos servicios o productos de información a través de la web, blog, redes sociales, etc.
- Impartir un curso de formación básica sobre los recursos y servicios de la Biblioteca a todos los alumnos de primera matriculación de Grado que lo soliciten.
- Impartir sesiones especializadas en competencias informacionales a todos los alumnos de Grado, Máster/Doctorado que lo soliciten
- Impartir cursos encuadrados dentro de las Actividades Culturales de la UVa con reconocimiento de créditos a los usuarios que lo soliciten.

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

- Asesorar al PDI de la UVA en la tramitación de solicitudes de sexenios y otros reconocimientos de su actividad docente e investigadora.
- Contribuir a la producción y visibilidad institucional y científica de la UVA a través del Repositorio Institucional y cualquier otro medio a disposición de la Biblioteca.
- Impulsar la “Política institucional de Acceso Abierto a la Producción Científica y Académica de la Universidad” asumiendo con la UVA, la responsabilidad de transferir los resultados de investigación a la sociedad, difundiendo lo más ampliamente posible la producción científica, tanto los resultados como los datos de investigación.
- Contribuir y participar en la estrategia HRS4R (Human Resource Strategy for Researchers) del sello de calidad “HR Excellence in Research” otorgado a la UVA (abril del 2020).
- Mejorar el acceso virtual a los servicios y recursos de la BUVa que puedan ser solicitados y consultados en línea.
- Impulsar la presencia de la BUVa en las redes sociales.

## 8. INDICADORES DE CALIDAD

Para mejorar la calidad de nuestro servicio, se recogen datos estadísticos de los siguientes indicadores:


- Eficiencia del Programa de Bibliografía Solicitada.
- Tasa de alumnos de primera matrícula de grado que recibe formación.
- Eficacia del Servicio de formación de Usuarios con reconocimiento de créditos UVA
- Tasa de alumnos de máster/doctorado que reciben formación.
- Tasa de éxito del Servicio de información con respuesta de 24 horas a 3 días
- Eficacia del Servicio de Préstamo Interbibliotecario como biblioteca solicitante
- Eficacia del Servicio de Préstamo Interbibliotecario como biblioteca suministradora.
- Eficiencia del Servicio de Atención al usuario de Recursos electrónicos.
- Tasa de asesoramiento al PDI en la tramitación de solicitud de sexenios.
- Tasa de incremento de ítems en el Repositorio Institucional de la UVA.
- Satisfacción del usuario con la Biblioteca Virtual BUVa.
- Tasa de presencia de la BUVa en redes sociales.

## 9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio al usuario.

Además, en la BUVa contamos con los siguientes mecanismos de garantía de calidad:

- Encuestas de satisfacción de usuarios
- Quejas y felicitaciones registradas
- Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios en el Informe Anual
- Programación anual de objetivos (Plan Operativo Anual) según el Plan Estratégico de la Biblioteca.

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

## 10. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

- Comisión de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, formada por miembros del equipo de gobierno de la UVA, profesores, alumnos y bibliotecarios.
- Comisiones de las Bibliotecas especializadas y de Campus, compuestas por Vicerrectores de Campus/Decanos/Directores, Director de la Biblioteca, profesores, alumnos y PAS de la biblioteca correspondiente.
- Encuestas de opinión.
- A través de la [página web de la biblioteca](#).
- A través de las diferentes [herramientas Web 2.0 de la Biblioteca](#).
- Haciéndonos llegar tus opiniones y sugerencias a nuestro "[Buzón de quejas, sugerencias y consultas](#)".
- Presencialmente en el mostrador de préstamo y referencia de las bibliotecas.

### Correo Postal

Biblioteca Universitaria (Universidad de Valladolid)  
 C/Chancillería, nº 6  
 ES-47003 Valladolid

### Teléfono

Teléfono: 34 983 423 937

### Correo electrónico:

[biblioteca.universitaria@uva.es](mailto:biblioteca.universitaria@uva.es)

### Buzón de Quejas y Sugerencias:

[Buzón de Quejas y Sugerencias](#)


### Redes Sociales de la Biblioteca

Síguenos en la Web 2.0 de la BUVA

## 11. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### 11.1. Normativa Estatal de carácter general.

- [Real Decreto-Ley 24/2021](#), de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de


 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes.

- [Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2021-2023 \(PEICTI\) \(Ministerio de Ciencia e Innovación\)](#)
- [Ley 2/2019](#), de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual
- [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- [Ley 14/2011](#), de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- [Real Decreto 99/2011](#), de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- [Real Decreto 1791/2010](#), de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- [Real Decreto 1671/2009](#), de 6 de noviembre, por el desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios público.
- [Ley 25/2007](#), de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las Comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
- [Ley 23/2006](#), de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el [Real Decreto Legislativo 1/1996](#), de 12 de abril.
- Ley [10/2007](#), de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, y [Real Decreto 2063/2008](#), de 12 de diciembre, que desarrolla la ley en lo relativo al ISBN.
- [Real Decreto 1164/2002](#), de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original
- [Real Decreto Legislativo 1/1996](#), de 12 de abril, por el que se prueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia, modificado por la [Ley 23/2006](#), de 7 de julio.
- [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.
- [Ley 16/1985](#), de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, y [Real Decreto 111/1986](#), de 10 de enero, de desarrollo parcial de la ley

## 11.2. Normativa Autonómica

- [LEY 2/2010](#), de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.
- [Ley 12/2002](#), de 11 de julio, de Patrimonio Cultural 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 Castilla y León.
- [Decreto 263/1997](#), de 26 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento interno de Organización de los servicios de las Bibliotecas Públicas de titularidad estatal gestionadas por la Comunidad de Castilla y León.

 Universidad de Valladolid. Biblioteca	CARTA DE SERVICIOS  Diciembre de 2021	Versión: 7ª
		Fecha: /12/2021
		Consta de 14 páginas

- [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 56/1991](#), de 21 de marzo, por el que se establecen la estructura y funciones de la Biblioteca de Castilla y León
- [Decreto 176/1990](#), de 13 de septiembre, por el que se establecen normas reguladoras del Depósito Legal en la Comunidad de Castilla y León
- [Ley 9/1989](#), de 30 de noviembre, de Bibliotecas de Castilla y León

### 11.3. Normativa de la Universidad de Valladolid

- [Estatutos de la Universidad de Valladolid](#) (Acuerdo 111/2020, de 30 de diciembre, BOCYL núm. 269, de 31 de diciembre, BOE núm. 19, de 22 de enero)
- [Protección de Datos en la UVA](#)
- [Real Decreto 1720/2007](#), de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la [Ley Orgánica 15/1999](#), de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal
- [Reglamento por el que se implantan los medios electrónicos para el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos de la UVA](#) y se crean la Sede Electrónica y el Registro Electrónico de la UVA, aprobado por Consejo de Gobierno de 11 de junio de 2012, BOCyL nº 121, de 26 de junio, modificado por la Comisión Permanente de 29 de abril de 2014, BOCyL nº 91 de 15 de mayo y Consejo de Gobierno de 27 de mayo de 2020, BOCyL nº 112 de 8 de junio
- [Política de Gestión de Documento de la Universidad de Valladolid](#), aprobado en Consejo de Gobierno de 14 de diciembre de 2016.

### 11.4. Normativa de la BUVA

- El [Reglamento de la Biblioteca Universitaria](#) (Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de mayo de 2013. Publicado en el BOCyL el 10 de junio de 2013) define sus objetivos y funciones, así como su estructura, órganos colegiados de gobierno y los servicios que la propia Biblioteca ofrece a la comunidad universitaria.
- [Carné de biblioteca](#)
- [Normativa de préstamo](#) aprobada por la Comisión Permanente del Consejo de Gobierno de la Universidad de Valladolid, el 7 de octubre de 2021.
- [Otras normas de interés](#): Acceso investigadores Fondo Antiguo, Docimoteca, Aceptación de donaciones, Acceso a trabajos de investigación UVA, Plan de expurgo ....

## 12. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

Fecha de publicación en el Tablón de la Sede Electrónica de la UVA.

Vigencia: se revisará como mínimo cada dos años, aunque existe la posibilidad de revisión anual tras el informe de resultados.

En coherencia con el valor de la igualdad de género asumido por la Universidad de Valladolid, todas las denominaciones que en este escrito se efectúan en género masculino, cuando no hayan sido sustituidos por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino.