Biblioteca Francisco de Vitoria.

Carta de servicios

Biblioteca Universitaria

Tabla de contenido

I INTRODUCCIÓN 3

II DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD 4

III RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA BU 6

IV COMUNIDAD USUARIA DE LA BIBLIOTECA 8

V DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y RECONOCIMIENTOS 9

VI COMPROMISOS DE CALIDAD. 11

VII INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS (IND) 14

VIII MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (ANTE EL INCUMPLIMIENTO) 17

IX FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD USUARIA 18

X DISPOSICIONES QUE AFECTAN A LOS SERVICIOS 19

XI INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 24

XII FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA 31

XIII-REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Y ADOPCIÓN DE FORMATOS 32

Datos de edición de la Carta de servicios

Documento	Edición	Data
1ª Carta de servicios	1º edición	13/11/2020

Tabla de control de responsabilidades de sus ediciones, revisiones y aprobaciones.

Responsabilidades	Data	Firma
Grupo de elaboración de la carta de servicio. *Elaboración versión final y Revisión tras la difusión.*	10/09/2020 10/11/2020	Coordinación Grupo: MORO CABERO MARIA MANUELA - 07837393M Firmado digitalmente por MORO CABERO MARIA MANUELA - 07837393M Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, serialNumber=IDCES-07837393M, givenName=MARIA MANUELA, sn=MORO CABERO, cn=MORO CABERO MARIA MANUELA - 07837393M Fecha: 2020.11.09 20:50:02 +01'00'
Personal de la BU-USAL Grupos de mejora de la calidad. *Difusión y aportaciones de mejora.*	30/10/2020	Conformidad mes de octubre
Dirección de la BU-USAL. *Aprobación.*	13/11/2020	

I INTRODUCCIÓN

La carta de servicios de la biblioteca universitaria de la Universidad de Salamanca es un documento de información, dirigido a sus usuarios[1], sobre los servicios, derechos y compromisos de calidad en su prestación.

Su finalidad es la de desarrollar el principio de servicio a la comunidad universitaria y ciudadanía, manifestado en:

- **A)** Facilitar a dicha comunidad y ciudadanía el ejercicio efectivo de sus **derechos**, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar de lo que reciben; aspecto que favorece la observación del grado de cumplimiento.

- **B)** Fomentar la **mejora continua** de la calidad, facilitando al personal de la biblioteca conocer el uso de los recursos y el nivel de calidad a alcanzar, conformándose como una herramienta dinámica y de cambio.

- **C)** Hacer explícita la responsabilidad del personal de la biblioteca en lo referente a la **satisfacción de la comunidad usuaria,** así como ante los órganos de gobierno. Se considera una herramienta de análisis de la calidad.

Además de esta proyección externa otorgada a este instrumento de comunicación rápida y general de los compromisos y de su cumplimiento, se destaca su proyección interna, siéndole inherente la idea de mejora continuada en los servicios y, por consiguiente, considerando dicha carta de servicios como un **elemento esencial promotor de cambios**.

[1] En lo referente a personas y colectivos que figuren en la presente carta de servicios en género masculino, se toma en consideración la disposición adicional primera del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca en la que se señala lo siguiente: “se entenderán realizadas y se utilizarán como género gramatical no marcado. Cuando proceda, será válida la cita de los artículos correspondientes en género femenino”.

II DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD

La Biblioteca Universitaria de Salamanca es un servicio que depende del Vicerrectorado de Investigación Y Transferencia de la Universidad de Salamanca. "Es la unidad encargada de conservar y gestionar su patrimonio bibliográfico, de facilitar el acceso y difusión de los recursos de información bibliográfica y de colaborar en los procesos de creación y difusión del conocimiento, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad." (Tít. I. Art 1. Reglamento).

Atendiendo al Plan estratégico 2019-2022,

Su **misión** es:

- "Ofrecer a la comunidad universitaria y a la sociedad del ámbito geográfico de la Universidad de Salamanca los servicios y recursos orientados a apoyar la investigación, la docencia y el estudio.
- Poner a disposición de la comunidad universitaria los espacios físicos y virtuales necesarios para asegurar el acceso al conocimiento.
- Garantizar la preservación, producción y difusión de recursos de información de cualquier naturaleza y en cualquier formato.
- Promover la formación de usuarios orientada a la adquisición de competencias y al desarrollo de la capacidad crítica para la selección y análisis de la información durante toda la vida académica y profesional."

Su **visión** es:

- "Las bibliotecas serán un actor clave para impulsar la visibilidad e impacto de la Universidad de Salamanca, aumentar su presencia en la sociedad y apoyar su papel como transmisora del conocimiento.
- Colaboraremos en la dinamización de la vida universitaria, actuando de forma flexible y dinámica para adaptarnos a las nuevas demandas que generen las realidades futuras del ámbito investigador, académico y cultural".

Sus **valores** principales son:

- "Calidad del servicio orientada a la obtención de resultados;
- Capacidad de anticipación e innovación orientada a la satisfacción del usuario.
- Flexibilidad en nuestros cometidos e innovación tecnológica.
- Compromiso con la sociedad en que estamos inscritos".

Le competen las **funciones** de: "Planificar y gestionar la formación y el desarrollo de una colección de recursos de información en consonancia con las líneas de estudio, docencia e investigación, procesar, conservar y difundir dichos recursos contenidos en la Universidad, formar a la comunidad sobre su uso, proporcionar y promover servicios diversificados de acceso a los recursos de información y, finalmente, facilitarlos a la comunidad universitaria y a la sociedad en general" (Tít. I. Art. 3 Reglamento).

Para su logro, la BU se articula en 22 centros + 2 puntos, ubicados en las localidades de Ávila, Béjar, Zamora y Salamanca, asentándose en esta última sede la mayoría. Se distribuyen en

servicios centrales y en los siguientes centros de área: Bibliotecas Centrales, Biosanitaria, Ciencias-jurídicas, Humanidades y Ciencias.

La BU difunde sus fondos (monografías en papel, revistas, libros electrónicos, bases de datos, etc.) a través de las distintas bibliotecas que conforman el sistema, los catálogos de consulta, el buscador integrado de recursos, aplicación móvil y repositorio institucional. Además, dispone de una amplia red de colaboradores con bibliotecas universitarias españolas (REBIUN), con Red Europea de Información y Documentación sobre América Latina (REDIAL), con el Consorcio de bibliotecas universitarias de Castilla y León (BUCLE) y otras redes específicas Ciencias de la Salud (C-17), Centros de documentación ambiental y espacios naturales protegidos (RECIDA), con la Sociedad ORL de Castilla y León, Cantabria y La Rioja.

Así mismo, la Biblioteca mediante el repositorio GREDOS colabora con Hispana, Recolecta, Europeana, EROMM, *Open Aire*, Base, OAISTER, TDR, DART *Europe*, *Open Acces Theses and Dissertartions* y Google Académico.

La Biblioteca Universitaria de Salamanca será la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de tramitación, seguimiento y mejora de la presente Carta de Servicios.

Cualquier persona usuaria del servicio de bibliotecas de la Universidad de Salamanca podrá colaborar en su mejora mediante los medios dispuestos para ello, sea vía web (https://bibliotecas.usal.es/), correo electrónico (sabus@usal.es) o buzón de Quejas y Sugerencias dispuesto en página Web de la Biblioteca Universitaria.

III RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA BU

En el artículo 34 del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca se especifica que "los servicios tienen como objetivo prioritario satisfacer las necesidades de información y acceso a los recursos de los usuarios recogidos en el Art. 28 del presente Reglamento".

Así mismo, reglamentariamente, se especifica que la relación de servicios ha de adaptarse "a las necesidades de sus usuarios y a las derivadas de la evolución tecnológica, priorizando la atención al usuario, al que se ofertarán como mínimo" la siguiente categoría de servicios:

a) **Información y referencia**.
Información general y especializada, presencial y en línea. Pregúntenos y FAQs. Comunicación mediante RSS, blogs, redes sociales.

b) **Formación de usuarios**.
Actividades formativas para la adquisición de competencias en búsqueda, gestión y uso de la información. Elaboración de tutoriales/guías sobre el uso de la biblioteca y el uso de herramientas de gestión bibliográfica. Cursos de formación reglada. Dotación de bibliografías recomendadas. Agenda cursos, talleres, guías de uso.

c) **Acceso al documento**:
   a. Lectura en sala.
   b. Préstamo domiciliario, de campus e interbibliotecario.
   Préstamo a domicilio de documentos impresos, de portátiles y lectores. Préstamo intercampus e interbibliotecario y de libros electrónicos (Portal Cielo). Servicio en línea de reservas y renovaciones (Mi tarjeta de la biblioteca)
   c. Consulta de documentos y biblioteca digital.
   Accesibilidad al Catálogo y metabuscadores. Disponibilidad de recursos bibliográficos impresos, bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, aplicaciones móviles, repositorio Gredos, recursos en acceso abierto, y de gestores bibliográficos.
   d. Reproducción de documentos.
   Reprografía y digitalización

d) **Incremento y actualización de las colecciones**.
Gestión de la adquisición de monografías y de las suscripciones a publicaciones periódicas impresas. Descripción y clasificación de los recursos. Mantenimiento del catálogo. Adquisición y gestión de licencias a paquetes de recursos electrónicos.

e) **Apoyo a la investigación**.

Asesoramiento y formación en propiedad intelectual, citas, bibliografías, elaboración de trabajos científicos, publicación de la producción científica, acceso abierto, publicación en Gredos, indicadores acreditación, sexenios y gestores. DSI/alertas informativas, novedades bibliográficas.

f) **Espacios y medios de apoyo al estudio y aprendizaje, individuales y colectivos**.
Facilidades en la señalización y localización. Provisión de salas de lectura, de estudio y de trabajo en grupo, así como de formación. Horarios de apertura y especiales. Provisión de conexiones eléctricas y WIFI.

g) Extensión bibliotecaria
Exposiciones. Colaboración con la oficina verde USAL, libros libres. Apoyo y colaboración en programas de inclusión laboral (CRAI). Ferias de bienvenida, visitas guiadas y reguladas a la Casa-Museo Unamuno y Biblioteca Histórica.

Además, se establece una categoría orientada a la comunicación y participación de la comunidad usuaria de la Biblioteca:

h) **Participación de la comunidad usuaria**
a) Actividades vinculadas con incidencias y reconocimientos
Atención de Quejas, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios prestados.
b)- Acciones de atención a la diversidad y fomento de la igualdad.
Uso de un lenguaje inclusivo, respeto por la diversidad y cooperación con la Unidad de Igualdad de Género.

IV COMUNIDAD USUARIA DE LA BIBLIOTECA

Los servicios que se ofrecen en esta carta se prestan a los siguientes grupos de usuarios y usuarias reconocidos en el art. 28 de dicho Reglamento:

1. Todos los miembros de la comunidad universitaria, incluyendo los pertenecientes a los centros adscritos a la misma.
2. Todas las personas vinculadas legal o institucionalmente a la Universidad de Salamanca, a través de convenios y acuerdos suscritos entre la misma y otras Instituciones, así como cualquier otra persona o colectivo autorizados por la Biblioteca previo estudio individualizado.
3. En la medida de las posibilidades de la biblioteca, cualquier ciudadano, ateniéndose a los dispuesto en el Reglamento de uso de las Bibliotecas de la Universidad de Salamanca.

3.1 Derechos

El Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca regula los derechos (art. 29) y deberes (art. 30) de los estudiantes, tal y como sigue:

Los usuarios y usuarias tienen los siguientes derechos:

a) "Poder utilizar los espacios, servicios y recursos de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca, siguiendo las normativas específicas y los procedimientos habilitados para ello.
b) Ser atendidos de forma correcta y eficiente por el personal de la Universidad de Salamanca.
c) El Servicio de Bibliotecas podrá articular mecanismos que faciliten el acceso a sus colecciones y servicios para los usuarios con necesidades especiales.
d) El Servicio de Bibliotecas se compromete a mantener la confidencialidad de los datos de los usuarios y de sus transacciones conforme a la legislación vigente".

3.2 Deberes

Son deberes de los usuarios y usuarias los siguientes:

a) "Cumplir el Reglamento y la normativa vigente que regule el funcionamiento de los distintos servicios de la Biblioteca.
b) Respetar la integridad de los recursos de información, equipos e instalaciones de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca.
c) Emplear los equipamientos y recursos únicamente para fines de estudio, formación, docencia e investigación respetando la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
d) Evitar conductas que perjudiquen a otros usuarios y al personal de la Universidad de Salamanca".

V DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

1 Quejas, sugerencias y felicitaciones.

La comunidad universitaria puede manifestar quejas o transmitir sugerencias de mejora a las personas responsables de bibliotecas, áreas o servicios bibliotecarios, tal y como se especifica en su Reglamento, art. 32. Las Bibliotecas de la Universidad de Salamanca disponen de diferentes sistemas, de acuerdo al Real Decreto por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración ((RD 951/2005), y al Manual de procedimiento sobre quejas y sugerencias de la USAL, aprobado el 10 de marzo de 2010.

2 Sistemas de comunicación para presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Será posible presentar sugerencias y quejas de modo normalizado para toda la Universidad de Salamanca, incluida la BU mediante los siguientes medios:

1. A través de la web, si se dispone de una cuenta de usuario de la Universidad de Salamanca: https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/frmLdapAcceso.jsp

2. Por correo electrónico, a través de un formulario, si no se posee cuenta de usuario de la Universidad de Salamanca: https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/frmFormularioQS.jsp

3. Por escrito, cumplimentando el impreso normalizado disponible en la web y en todas las conserjerías o unidades de información de la Universidad de Salamanca:

   https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/docs/impreso_quejas.pdf
   El escrito se podrá:
   - Presentar en el Registro Único y Registros descentralizados de la Universidad de Salamanca o mediante acceso a la sede electrónica de la USAL, según lo regulado en el art. 17 apartados 4 y 5 del Reglamento para la aplicación en la Universidad de Salamanca de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común y de la Ley 40/2015. https://sede.usal.es/
   - Presentar en el modo y lugares a los que se refiere el artículo 3 del Decreto 7/2016 de 17 de marzo por el que se regula el procedimiento para el ejercicio de acceso a la información pública en Castilla y León y siendo de modo telemático mediante formulario: www.tramitacastillayleon.jcyl.es. Incorporando al mismo los datos mínimos regulados en el art. 2 de dicho Decreto.

La gestión de las mismas recae en la Unidad de Evaluación de la Universidad de Salamanca quien coordina la recepción de las comunicaciones recibidas en el Buzón de sugerencias y quejas y remite las relacionadas con las bibliotecas a la dirección de correo electrónico del Servicio de Bibliotecas, sabus@usal.es

Estas serán respondidas por la Dirección del Servicio de Bibliotecas, quien pedirá información previamente a los responsables de las áreas, centros o servicios a los que afecte la queja o sugerencia.

Las comunicaciones o mensajes de quejas y sugerencias que se reciban por otros medios (e-mail o postal) serán contestados por la unidad que la reciba, pero indicando al autor de la queja o sugerencia que la remita de nuevo a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca.

VI COMPROMISOS DE CALIDAD.

En el art. 33 del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca se especifica que ésta "cumplirá todos los compromisos de calidad expuestos en su Carta de Servicios, que serán responsabilidad de todos y cada uno de los miembros que prestan su servicio en ella". Atendiendo a las categorías de servicio, los compromisos son los siguientes:

[a] Información y referencia

CC1-Actualizar la información sobre productos y servicios a través del portal Web, blog y redes sociales y atender a la comunidad usuaria en todas sus consultas de información personalizada.

[b] Formación de usuarios

CC2-Ofrecer sesiones de bienvenida sobre información básica de recursos/servicios de la biblioteca e impartir sesiones formativas especializadas e incorporar y actualizar guías y tutoriales a la Web.

CC3-Actualizar guías/tutoriales y mantener cursos formativos.

[c] Acceso al documento

Lectura en sala (Sin compromisos reconocidos)

Préstamo domiciliario, de campus e interbibliotecario

CC4-Proporcionar el préstamo (personal o a domicilio) de libros en cualquier soporte a los usuarios de modo inmediato (salvo fondo reservado o de Depósito).

CC5- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días si la respuesta es negativa y de 5 días si es positiva, desde la solicitud de los documentos.

CC6–Proveer el préstamo de portátiles a la comunidad usuaria de la biblioteca.

Consulta de documentos y biblioteca digital

CC7-Mantener y actualizar la web existente con información de carácter general del Servicio de Bibliotecas, evitando la duplicación de páginas e información.

CC8-Ofrecer un catálogo adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria y de fácil utilización.

Reproducción de documentos (sin compromiso reconocido)

[d] Incremento y actualización de las colecciones

CC9-Proveer, mantener y actualizar la colección con recursos en cualquier soporte adecuados a las necesidades académicas y de investigación.

CC10-Fomentar el interés de la comunidad usuaria por la colección electrónica.

[e] Apoyo a la investigación

CC11-Asesorar en la tramitación de sexenios y otros reconocimientos (evaluación/acreditación) de la actividad docente e investigadora.

CC12-Formar y orientar para la publicación de la producción científica, acceso abierto, propiedad intelectual y gestores bibliográficos.

[f] Espacios y medios de apoyo al estudio y aprendizaje, individuales y colectivos

CC13-Proveer de puestos y de espacios adecuados y suficientes en sala para el aprendizaje de los estudiantes, así como de un puesto de lectura adaptado en cada centro bibliotecario para personas con diversidad funcional, motora y visual.

CC14-Disponer la apertura en sala en periodo lectivo de todos los centros bibliotecarios con horario mínimo de 12.30 horas, salvo periodos extraordinarios consensuados anualmente con el alumnado.

[g] Extensión Bibliotecaria

CC15-Favorecer el reciclado de todo tipo de residuos (*tóner, papel, cartón, envases ligeros, restos, etc.*) e invitar a la comunidad usuaria a realizar su depósito

CC16-Ofrecer actividades de extensión cultural dirigidas a la comunidad universitaria y la sociedad en general promovidas o con participación de las bibliotecas de la USAL (exposiciones, concursos, coloquios, visitas guiadas…).

[h] Comunicación y participación de la comunidad usuaria de la biblioteca

Actividades vinculadas con incidencias y reconocimientos.

CC17-Atender y gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones en el plazo reglamentado por la Universidad de Salamanca.

Acciones de atención a la diversidad, fomento de la igualdad y del trato no discriminatorio. (sin compromiso reconocido).

VII INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS (IND)

Se incluyen considerando la categoría de servicio y código de compromiso de calidad.

[a] Información y referencia

CC1 *Actualizar la información sobre productos y servicios a través del portal Web, blog y redes sociales y atender a la comunidad usuaria en todas sus consultas de información personalizada.*

IND1.1-Grado de control de la información.

IND1.2-Grado de satisfacción con el acceso a la información para su uso y procesamiento.

IND1.3-Grado de satisfacción con la utilidad de las redes sociales.

IND1.4-Grado de satisfacción con la usabilidad del portal web.

IND1.5-Valoración global de atención personalizada.

[b] Formación de usuarios

CC2 *Ofrecer sesiones de bienvenida sobre información básica de recursos/servicios de la biblioteca e impartir sesiones formativas especializadas e incorporar y actualizar guías y tutoriales a la Web.*

IND2.1-Grado de satisfacción de los usuarios propios USAL con las actividades de apoyo al aprendizaje.

CC3 *Actualizar guías/tutoriales y mantener cursos formativos.*

IND3.1-Disponibilidad de guías/tutoriales y de cursos formativos.

[c] Acceso al documento

Préstamo domiciliario, de campus e interbibliotecario

CC4 *Proporcionar el préstamo (personal o a domicilio) de libros en cualquier soporte a los usuarios de modo inmediato (salvo fondo reservado o de Depósito).*

IND4.1-Ratio de préstamos domiciliarios en relación con el número de usuarios propios USAL.

CC5 *Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días si la respuesta es negativa y de 5 días si es positiva, desde la solicitud de los documentos.*

IND5.1-Porcentaje de préstamos interbibliotecarios realizados en plazo respecto a la media de préstamos.

CC6 *Proveer el préstamo de portátiles a los usuarios.*

IND6.1-Disponibilidad de portátiles para préstamo en relación con el número de estudiantes de la USAL.

Consulta de documentos y biblioteca digital

CC7 *Mantener y actualizar la web existente con información de carácter general del Servicio de Bibliotecas, evitando la duplicación de páginas e información.*

IND7.1-Número de accesos a la Web.

CC8 *Ofrecer un catálogo adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria y de fácil utilización***.**

IND8.1-Grado de satisfacción de los usuarios con la accesibilidad a los recursos electrónicos (catálogos, bases de datos…).

[d] Incremento y actualización de las colecciones

CC9 *Proveer, mantener y actualizar la colección con recursos en cualquier soporte adecuados a las necesidades académicas y de investigación.*

IND9.1-Gasto anual en adquisiciones de recursos electrónicos.

CC10 *Fomentar el interés de la comunidad usuaria por la colección electrónica.*

I**ND10.1**-Ratio de descargas de documentos depositados en GREDOS por usuarios propios USAL

IND10.2-Porcentaje de préstamo en CIELO respecto a su oferta de recursos electrónicos.

[e] Apoyo a la investigación

CC11 *Asesorar en la tramitación de sexenios y otros reconocimientos (evaluación/acreditación) de la actividad docente e investigadora.*

IND11.1-Porcentaje de actividades realizadas de apoyo a la investigación en relación con las solicitadas.

CC12 *Formar y orientar para la publicación de la producción científica, acceso abierto, propiedad intelectual y gestores bibliográficos.*

IND12.1-Interés de la comunidad usuaria por las actividades de apoyo a la investigación.

[f] Espacios y medios de apoyo al estudio y aprendizaje, individuales y colectivos

CC13 *Proveer de puestos y de espacios adecuados y suficientes en sala para el aprendizaje de los estudiantes, así como de un puesto de lectura adaptado en cada centro bibliotecario para personas con diversidad funcional, motora y visual.*

IND13.1-Ratio de puestos de lectura en sala respecto al número de usuarios.

IND13.2-Grado de accesibilidad al edificio y de señalización de la biblioteca.

IND13.3-Grado de adecuación de la biblioteca como espacio

CC14 *Disponer la apertura en sala en periodo lectivo de todos los centros bibliotecarios con horario mínimo de 12.30 horas, salvo periodos extraordinarios consensuados anualmente con el alumnado.*

IND14.1-Ratio de días de apertura y de horas al día.

[g] Extensión bibliotecaria

CC15 *Favorecer el reciclado de todo tipo de residuos (tóner, papel, cartón, envases ligeros, restos, etc.) e invitar a la comunidad usuaria a realizar su depósito.*

IND15.1-Porcentaje de bibliotecas con al menos un contenedor de residuos asimilables a urbano (papel-cartón, envases ligeros, restos) y un contenedor de residuos tóner y cartuchos de impresión.

CC16 *Ofrecer actividades de extensión cultural dirigidas a la comunidad universitaria y la sociedad en general promovidas o con participación de las bibliotecas de la USAL (exposiciones, concursos, coloquios, visitas guiadas…).*

IND16.1-Interés de la comunidad usuaria por las actividades culturales realizadas.

[h] Comunicación y participación de la comunidad usuaria de la biblioteca

Actividades vinculadas con incidencias y reconocimientos

CC17 *Atender y gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones en el plazo reglamentado por la Universidad de Salamanca.*

IND17.1-Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas del total de quejas y sugerencias recibidas.

VIII MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (ANTE EL INCUMPLIMIENTO).

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio a la comunidad usuaria. La Dirección de la Biblioteca contactará con el usuario o usuaria en el plazo estipulado en el *Manual de procedimiento de quejas y sugerencias* de la USAL, por el medio elegido por éste, para explicar las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Atendiendo a lo estipulado en la *Guía de elaboración de la carta de servicios* de la USAL, se remite a la legislación de procedimiento administrativo común para la subsanación. A tal fin, se consideran el art. 24 (silencio administrativo), art. 35 (motivación de actos), art. 61.4 (responsabilidad patrimonial) y el art. 65 (requisito de no prescripción) de la Ley 39/2015, muy especialmente el apartado 61.4 en el que se señala lo siguiente: "En los procedimientos de responsabilidad patrimonial, la petición deberá individualizar la lesión producida en una persona o grupo de personas, su relación de causalidad con el funcionamiento del servicio público, su evaluación económica si fuera posible, y el momento en que la lesión efectivamente se produjo".

Se enumeran los siguientes mecanismos de garantía de calidad:

- Evaluación según el modelo EFQM.
- Encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios.
- Quejas, sugerencias y felicitaciones registradas.

Seguimiento de los compromisos de la carta de servicios (Informe anual en la memoria de calidad de la Biblioteca).

Programación anual de objetivos (Plan Operativo Anual) según el Plan Estratégico de la Biblioteca.

El incumplimiento de los compromisos de servicio no entrañará la responsabilidad patrimonial de la Universidad.

IX FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD USUARIA

Participación en comisiones específicas de bibliotecas

- Comisión de la Biblioteca Universitaria de Salamanca
- Comisiones de Bibliotecas de Área compuestas por PAS; PDI y estudiantes.

Otras vías de participación formal son:

- Buzón de quejas y sugerencias WEB mediante https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/frmLdapAcceso.jsp
- Encuestas de opinión.
- Presencialmente en los mostradores de préstamo y referencia de las bibliotecas.
- Correo postal: Servicio de Bibliotecas. Campus Miguel de Unamuno. Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca.
- Teléfono: +34 923 294 400 ext. 3568 y +34 923 294 500, ext. 3568
- Correo electrónico, al correo de la BU mediante formulario normalizado: https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/frmFormularioQS.jsp
- . E-mail: sabus@usal.es
- Cualquier otra forma indicada en los apartados II y V.2 de esta carta de servicios.

X DISPOSICIONES QUE AFECTAN A LOS SERVICIOS

Normativa Estatal

General:

- Constitución Española, 1978.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía delos derechos digitales.
- 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.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Cartas de Servicios

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, Por el que se establece el marco general para la Mejora de la calidad en la Administración General Del Estado. (BOE, 3-09-2005).
- Resolución de 6 de febrero de 2006 de la Secretaría General AGE mediante el que se aprueban las Guías para la mejora de los servicios.
- Resolución de 29 de julio de 2009, del Consejo Rector de AEVAL, por la que se aprueba el procedimiento de certificación de las Cartas de Servicios de las organizaciones de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- UNE 93200:2008. Cartas de servicios. Requisitos. Aenor, Madrid.

Bibliotecas y Tecnologías de la Información y la Comunicación:

- Ley 9/1975, de 12 de marzo, del Libro. Última modificación: 23 de junio de 2007.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, el libro y las bibliotecas, y Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, que desarrolla la ley.
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se establece el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas. Última modificación 2008.

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo de la ley 16/1985 del PHE.
- Ley 33/2003 de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, que regula 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.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. Jefatura del Estado. Última modificación: 28 de diciembre de 2013.
- Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Jefatura del Estado.
- Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007 sobre reutilización de la información del sector público. Mediante esta Ley se incorpora al Derecho español la Directiva 2013/37/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se modifica la Directiva 2003/98/CE relativa a la reutilización de la información del sector público.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el Ámbito de la Administración electrónica, ENS.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el Ámbito de la Administración-e, ENI.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007 sobre reutilización de la información del sector público
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía delos derechos digitales

Universidades e Investigación:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Última modificación: 23 de marzo de 2016.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 43/2015, de 2 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, y el Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación. Última modificación: 10 de septiembre de 2015.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del Personal Investigador en formación.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las Enseñanzas Oficiales de Doctorado.

Propiedad intelectual:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Jefatura del Estado.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se prueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- 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 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 2/2019, de 1 de marzo, 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, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.

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 3/2003, de 28 de mayo, de Universidades de Castilla y León.
- Ley 12/2010, de 28 de octubre, por la que se modifica la Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León
- Ley 9/1989, de 30 de noviembre, 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 176/1990, de 13 de septiembre, por el que se establecen normas reguladoras del Depósito Legal en la Comunidad de Castilla y León
- Ley 8/2004, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley 12/2002, de 11 de julio, del Patrimonio Cultural de Castilla y León.
- Ley 12/2002, de 11 de julio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León.
- Decreto 7/2016, de 17 de maro, por el que se regula el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
- Ley 3/2015, de 4 de marzo, de transparencia y participación ciudadana de Castilla y León.

Normativa de la USAL

General

- Estatutos de la Universidad de Salamanca. Estatutos aprobados por Acuerdo 19/2003, de 30 de enero de la Junta de Castilla y León, y modificados por Acuerdo 38/2011, de 5 de mayo. Con corrección de errores de 26 de mayo de 2013.
- Política de Seguridad de la Información de la Universidad de Salamanca. Aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2013.
- Plan Estratégico General 2013-2018. Diseño, implantación y seguimiento del PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD 2013-2018. Acuerdo de Consejo de Gobierno de 26 de septiembre de 2013.

- Reglamento para la aplicación en la Universidad de Salamanca de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, sobre Régimen Jurídico del Sector Público. RESOLUCIÓN de 20 de octubre de 2016, del Rectorado de la Universidad de Salamanca. BOCyL 31de octubre de 2016.
- Reglamento de Patentes y otros derechos de propiedad industrial de la USAL.
- Reglamento de Trabajos de Fin de Grado de la Universidad de Salamanca. Aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Salamanca en su sesión de 17 de diciembre de 2015, TFG.
- Reglamento de Trabajos de Fin de Máster de la Universidad de Salamanca. Aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 27 de enero de 2016, TFM.
- Reglamento de Doctorado de la USAL. Aprobado por Consejo de Gobierno de 25 de octubre de 2011, modificado por Comisión Permanente del Consejo de Gobierno de 18 de julio de 2013, por el Consejo de Gobierno de 26 de junio de 2014 y de 29 de enero de 2015.
- Reglamento de Institutos Universitarios de Investigación, Centros Propios y grupos de Investigación de la USAL, GIR. Aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno de 29 de abril de 2015. Modificado en las sesiones de 24 de Septiembre y de 29 de octubre de 2015.
- Guía de buenas prácticas en la publicación de resultados en revistas científicas para mejorar la visibilidad e impacto de la investigación en la Universidad de Salamanca. Aprobada en Consejo de Gobierno de 21 de diciembre de 2016.
- Criterios orientadores de buenas prácticas del Observatorio de Buenas Prácticas y Mejora Continua. UEC-SER-0005-002-Principios de BBPP.
- Código Europeo de Conducta para la Integridad en la Investigación Edición revisada. Federación Europea de Academias de Ciencias y Humanidades, ALLEA-All European Academies, Berlín 2018.
- Guía de elaboración de "cartas de servicios". 2008

Bibliotecas:

- Reglamento del Servicio de Bibliotecas de la USAL. 2020.
- Instrucciones internas para extremar el control y vigilancia de los fondos y regular determinados procedimientos de actuación en los centros dependientes del Servicio de Archivos y Bibliotecas. Salamanca, 18 de febrero de 2002. Ref.1/2002.
- Adenda a los Reglamentos de préstamo de documentos y equipos. Consejo de Gobierno de 31 de enero de 2013.
- Normativa de Préstamo de fondos bibliográficos en la Biblioteca de la Universidad de Salamanca. Junta de Gobierno de 30 de abril de 2002. Modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2008.
- Reglamento de préstamo de ordenadores portátiles de la Universidad de Salamanca. Aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 4 de mayo de 2009.
- Reglamento para el préstamo de lectores de libros electrónicos en las bibliotecas de la USAL. Comisión Permanente de 19 de febrero de 2010.
- Normas de acceso a préstamo de libros-e desde la Plataforma CIELO.
- Reglamento de uso de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca. Aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno de 26 de mayo de 2011.
- Acceso abierto, Derechos de autor, Licencia de uso y Licencia de distribución no exclusiva, GREDOS. 2010.
- Guía de Autoarchivo. Repositorio GREDOS, 2010.

- Normas de acceso y consulta de fondos en la Biblioteca General Histórica. Comisión Permanente de 19 de febrero de 2010.
- Manual de expurgo. Bibliotecas de la Universidad de Salamanca. Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno en sesión ordinaria celebrada el día 28 de septiembre de 2017.

XI INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

1-Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad responsable de la carta de servicios.

- **Correo Postal**: Servicio de Bibliotecas. Campus Miguel de Unamuno. Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca
- **Teléfono:** +34 923 294 400 ext. 3568 y +34 923 294 500 ext. 3568
- **Fax:** +34 923 294 503
- **Correo:** sabus@usal.es
- Web:
  Servicio de Bibliotecas: http://bibliotecas.usal.es
  Catálogo: http://brumario.usal.es
  Catálogo móvil: http://usal.worldcat.org/m
  Metabuscador: http://usal.worldcat.org
  Repositorio: http://gredos.usal.es
  Libros electrónicos http://cielo.usal.es
  Blog El astronauta: http://diarium.usal.es/bibliotecas
  Blog de Gredos: http://diarium.usal.es/gredos
  Facebook: http://www.facebook.com/bibliotecasusal
  Twitter: http://twitter.com/bibliotecasusal

2-Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de los servicios centrales y centros.

Se estructura la información en servicios centrales bibliotecarios y centros agrupados por áreas, donde se prestan cada uno de los servicios.

Servicios centrales			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
Dirección.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 3568 923 294753	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correo: dirsabus@usal.es
Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext.3472 923 294503	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correo: coorbiblio@usal.es
Área de Normalización, Automatización y Proceso Técnico.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext.1221 Ext. 1194 923 294503	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correos: vallu@usal.es pic@usal.es
U. de Procesos.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 3572 923 294503	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correo: neron@usal.es

Servicios centrales			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
U. de Descripción.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 3573 923 294503	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correo: mdg@usal.es
U. de Clasificación.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 3571	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correo: ampelayo@usal.es
U. de Mantenimiento de Catálogos.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext.1190 923 294503	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correo: beneitez@usal.es
Área de infraestructura y adquisiciones.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 1192 923 294503	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correos: adq.infra@usal.es iguti@usal.es
Sección de adquisiciones.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 3569 923 294503	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correo: carolina@usal.es
Sección de préstamo Interbibliotecario.	Facultad de Derecho. Sótano. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 1191	https://bibliotecas.usal.es/estructura-organigrama e-correo: Delgado@usal.es
Áreas			
Bibliotecas centrales			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
Casa-Museo Unamuno.	C/Libreros, 25. CP 37008, Salamanca	923294400 ext. 1196	http://unamuno.usal.es/ e-correo: unamuno@usal.es
General Histórica.	C/Libreros, s/n CP 37008, Salamanca	923294400 ext. 1195	http://bibliotecahistorica.usal.es/ e-correo: bgeneral@usal.es
Santa María de los Ángeles	C/Libreros, 68 CP 37008, Salamanca	923294400 ext. 1242	https://web.usal.es/~beana/ e-correo: bsma@usal.es
Biosanitarias			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
Biología y Biotecnología.	Avda. Donantes de Sangre, s/n. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 1930	https://bibliotecabiologia.usal.es/ e-correo: bibbiol@usal.es

Servicios centrales			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
CRAI. Campus Ciudad Jardín – *Psicología.*	Avda. de la Merced, 109-131, 37005, Salamanca.	923 294400 Ext. 3230	http://craijardin.usal.es/ bibjardin@usal.es e-correo: Jlopez@usal.es
Ciencias Agrarias y Ambientales.	Avda. Filiberto Villalobos, 119, 37007 Salamanca.	923 294400 Ext.3546	https://bibliotecas.usal.es/biblioteca/facultad-de-ciencias-agrarias-y-ambientales e-correo: bibagro@usal.es
Enfermería y Fisioterapia.	Avda. Donantes de Sangre, s/n. 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 3160	https://bibliotecaenfermeriayfisioterapia.usal.es/ e-correos: bibenfe@usal.es castilla@usal.es
Farmacia.	C/ Licenciado Méndez Nieto, s/n 37007 Salamanca.	923 294400 Ext.1810	https://bibliotecas.usal.es/biblioteca/facultad-de-farmacia e-correo: bibfarm@usal.es
Medicina.	C/ Alfonso X El Sabio, 37007 Salamanca.	923 294400 Ext. 1846	http://bibmed.usal.es/ e-correo: bibmed@usal.es
Ciencias-jurídicas			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
Centro de Documentación Europea.	Biblioteca Francisco de Vitoria. Campus Miguel de Unamuno, s/n 37007 Salamanca	923 294400 Ext.3545 y Ext. 4756	https://www.cdeusal.es/ e-correo: cde@usal.es;
Instituto Interuniversitario de Iberoamérica.	C/ Fonseca, 2, 37002 Salamanca.	923 294400 Ext. 3527	http://americo.usal.es/iberobib/ e-correo: iberobib@usal.es
Francisco de Vitoria	Campus Miguel de Unamuno, s/n 37007 Salamanca	923 294400 Ext. 3190	http://campus.usal.es/~vito/ e-correo: vito@usal.es
Humanidades			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
CRAI. Campus Ciudad Jardín. BBAA.	Avda. de la Merced, 109-131, 37005, Salamanca	923 294400 Ext.3230	http://craijardin.usal.es/ bibjardin@usal.es e-correo: Jlopez@usal.es

Servicios centrales			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
Campus de Ávila: Educación y turismo.	c/ Madrigal, 3, 05003, Ávila	920 353600 Ext. 3856	https://bibliotecascampusavila.usal.es/ e-correo: beta@usal.es
Centro Cultural Hispano Japonés.	Plaza San Boal, 11-13, 37002 Salamanca.	923 294400 Ext.	http://www.centrojapones.es/ e-correo: cchj@usal.es
Centro de Estudios Brasileños.	Plaza San Benito, 1, 37002 Salamanca	923 294825	http://www.cebusal.es/biblioteca e-correo: ceb@usal.es
Educación	Paseo de Canalejas, 169.	923 294400 Ext.	https://bibliotecas.usal.es/ E-correo: bibedu@usal.es
Filología.	c/ Palominos s/n 37008 Salamanca.	923 294400 Ext.1730	https://bibliotecadefilologia.usal.es/ e-correos: filopréstamo@usal.es; bibing@usal.es (Placentinos)
Geografía e Historia.	c/ Cervantes, 3, 37007 Salamanca.	923 294400 Ext.1431	https://bibliotecas.usal.es/biblioteca/facultad-de-geografia-e-historia e-correo: bib.fgeh@usal.es
Traducción y Documentación.	Francisco de Vitoria 6-16, 37008 Salamanca	923 294400 Ext.3150	http://sabus.usal.es/docu/ e-correo: alar@usal.es
Área de Ciencias			
Centros	**Dirección postal**	**Dirección telefónica**	**Dirección telemática**
Abraham Zacut.	c/ Las Mazas s/n 37008 Salamanca.	923 294400 Ext.1502	https://bibliotecas.usal.es/biblioteca/abraham-zacut Bibcien@usal.es
Campus de Ávila: E. Politécnica Superior.	Avda. Hornos Caleros, 50, 05003 Ávila.	920 353500 Ext. 3764	https://bibliotecascampusavila.usal.es/ e-correo: bipa@usal.es
Campus de Zamora. Biblioteca Claudio Rodríguez.	Avda. De Requejo s/n, 49012 Zamora.	980 545000 Ext. 3708	https://bibliotecas.usal.es/biblioteca/claudio-rodriguez-del-campus-de-zamora e-correo: pizamora@usal.es
Campus de Béjar. E.T.S. Ingeniería Industrial.	Avda. de Fernando Ballesteros, 2, 37700 Béjar (Salamanca).	923 408080 Ext. 2204	https://bibliotecas.usal.es/biblioteca/escuela-tecnica-superior-de-ingenieria-industrial-de-bejar e-correo: pibejar@usal.es

3-Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

Acceso *Google My Map* a los campus USAL y al campus virtual en:

https://www.usal.es/mapas-campus

Campus de Salamanca

Campus de Ávila

https://goo.gl/maps/9JZVzSYAPE4VGMPZ6
https://g.page/BibCampusAvila?share

Campus de Zamora

https://goo.gl/maps/X923v1RsQPobmVfe7

Campus de Béjar

https://goo.gl/maps/vj6CLm4ZmEFxKEpz7

XII FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Fecha de entrada en vigor: la de publicación en la **Sede Electrónica de la Universidad de Salamanca.**

Vigencia: revisión periódica bienal, salvo necesidad expresa tras el análisis de desviaciones en el informe anual de resultados.

XIII-REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Y ADOPCIÓN DE FORMATOS

Se ha optado por los siguientes formatos básicos para la redacción de la carta.

1-Formato electrónico:

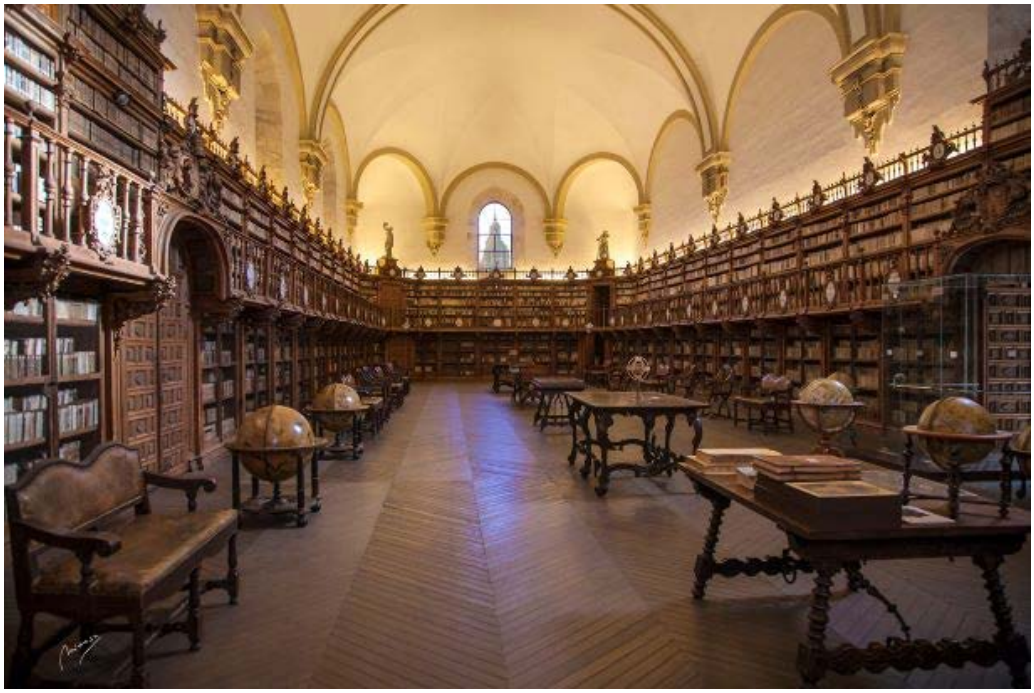
- ☐ Presentación de los elementos básicos de la carta de servicios en línea mediante página web.
- ☐ Presentación de la carta de servicios desarrollada mediante fichero de texto.

2-Formato tradicional

- ☐ Tríptico (accesible en mostradores y en línea).

3-Formato de trabajo para la realización de la carta de servicios.

- ☐ Presentación de la documentación matriz que avala la elaboración de la carta de servicios.



Librería Biblioteca General Histórica

Grupo de Elaboración de la Carta de Servicios
Salamanca, 2020