

# Carta de servicios

## Servicio de Biblioteca

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA – NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA



### Resumen Revisiones

Número revisión:	Fecha:	Motivo modificación:
Rev.00	Septiembre 2016	Creación de la Carta de Servicios
Rev.01	Abril 2019	Modificaciones en la tabla de servicios
Rev.02	Junio 2020	Modificaciones en indicadores
Rev. 03	Marzo 2021	Modificación de valores UPNA

upna

Universidad Pública de Navarra  
Nafarroako Unibertsitate Publikoa

## Identificación

La Universidad Pública de Navarra, Campus de Excelencia Internacional 2010, es una institución joven creada en 1987. En este periodo, la Universidad ha creado espacios en Pamplona y Tudela, dotados para la enseñanza y la investigación, e integrados por un sólido colectivo docente y de administración. Ha aportado al mercado de trabajo más de 30.000 titulados y tituladas.

La Biblioteca Universitaria es un servicio que depende del Vicerrectorado de Investigación.

La página web de este servicio es: <http://www.unavarra.es/biblioteca>

## Misión

La Biblioteca Universitaria es un servicio de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad, que debe garantizar el sistema de acceso y difusión de los recursos de información científica, técnica y profesional que se precisen para el eficaz desempeño de las actividades académicas y de gestión.

## Valores de la Universidad Pública de Navarra

Los valores de UPNA tienen tres dimensiones: la individual (la que debe tener quien pertenece a la comunidad universitaria e inculcar a las personas), la que se aplica en las relaciones en la comunidad universitaria y la de la universidad hacia la sociedad. Estos valores están presentes y se aplican en todas las actividades de la universidad.

Los valores de la UPNA son: Integridad, Innovación, Rigor y Compromiso

**Integridad:** supone actuar con entereza moral y de acuerdo a principios, con rectitud y honradez.

- **transparencia:** apertura de canales fluidos de información y comunicación con la comunidad universitaria y con la sociedad, para fomentar una mayor participación en el funcionamiento de la Universidad y mejorar la confianza y compromiso con ella.
- **honestidad:** conducta que lleva a respetar normas, compromisos y códigos éticos, así como a actuar con sinceridad, honradez y lealtad.
- **reconocimiento:** supone ser justo con los demás, y con nosotros mismos, al atribuir tanto lo que se ha hecho bien, para felicitar, como lo que se hecho mal, para corregir.

**Innovación:** contempla la introducción de alguna novedad, o varias, en un ámbito, contexto, conocimiento, método, procedimiento o producto.

- **espíritu crítico:** capacidad para analizar e interpretar hechos y cuestionar los principios, valores y normas propias de su entorno, siendo capaz de formarse un criterio propio que permite tomar decisiones.
- **carácter emprendedor:** cualidad que hace percibir nuevas ideas en oportunidades sociales y de negocio con creatividad y capacidad de anticipación.
- **liderazgo social:** capacidad para dirigir a la comunidad universitaria y a la sociedad hacia el logro de unos objetivos capaces de contribuir a una mejora de la calidad de vida y a la creación de un mundo más solidario.

**Rigor:** capacidad para el análisis y tratamiento de problemas o temas con propiedad y precisión, mediante un proceso sin doble moral donde los principios se aplican de forma uniforme

- **profesionalidad:** ejercicio de las enseñanzas y prácticas universitarias con destreza, pero también con respeto, medida, objetividad y efectividad, así como de acuerdo con los valores éticos establecidos.
- **esfuerzo y afán de superación:** motivación para perfeccionarse, venciendo obstáculos y dificultades, desarrollando la fuerza de voluntad, capacidad de lucha y de sacrificio orientadas a la resolución de problemas.
- **orientación a resultados:** capacidad para actuar cuando es necesario tomar decisiones importantes para la consecución de unos objetivos esperados.

**Compromiso:** orientación hacia la mejora y el progreso de la universidad y la sociedad, responsabilidad para actuar de acuerdo con los intereses generales de la sociedad de la que forma parte, haciendo uso de sus recursos con criterios de sostenibilidad.

- **fomento de la igualdad entre mujeres y hombres, la pluralidad y la equidad:** impulso a la igualdad de oportunidades, defensa del acceso universal a la universidad y fomento de una cultura de no discriminación, así como la convivencia con respeto, tolerancia y diálogo abierto.
- **solidaridad:** apoyo o adhesión a una causa, o al interés de otras personas, para conseguir un fin común mediante la colaboración.
- **fomento de la vida saludable:** difusión de buenos hábitos de salud, que pueden ayudar o a mejorar la calidad de vida de las personas, reducir el impacto de enfermedades y contribuir a la sostenibilidad medioambiental.

## Servicios, compromisos e indicadores

Servicio	Compromiso	Indicador	Objetivo
<b>Préstamo</b>	Satisfacción de las personas usuarias respecto a la rapidez (agilidad) en el préstamo (presencial)	Grado de satisfacción respecto a la rapidez (agilidad) del préstamo presencial	4.25 sobre 5
<b>Préstamo interbibliotecario</b>	Tramitar las peticiones en un plazo máximo de 1 día laborable	Porcentaje de peticiones tramitadas en plazo	95%
<b>Compras bibliográficas</b>	Informar al profesorado del estado de su pedido bajo petición o a partir de la comunicación del proveedor	Grado de satisfacción del profesorado con la información que sobre sus pedidos les proporciona la oficina de adquisiciones	4 sobre 5
	Tramitar las solicitudes en un plazo de 1 día laborable	Porcentaje de solicitudes tramitadas en plazo	95%
	Poner a disposición de la persona usuaria las obras solicitadas en 1 día laborable tras el aviso de la recepción de las mismas	Porcentaje de las novedades puestas a disposición de la persona usuaria en el plazo de un día laborable	95%
<b>Bibliografías recomendadas</b>	Poner a disposición del alumnado la bibliografía recomendada por el profesorado en las asignaturas de grado y posgrado	Porcentaje de bibliografía recomendada en la biblioteca	95%
	Actualizar cada curso académico la información de las bibliografías recomendadas, organizadas por titulación y asignatura, para facilitar la accesibilidad y disponibilidad a las mismas desde el catálogo y las guías docentes	SI/NO	SI
<b>Trabajos fin de estudios</b>	Poner a disposición de las personas usuarias en el repositorio en el plazo de 3 días laborables dentro del calendario académico los TFEs en acceso abierto	Porcentaje de TFEs puestos a disposición de las personas usuarias en el plazo de tres días laborables en periodo lectivo	90%
<b>Espacios de trabajo colaborativo</b>	Proporcionar espacios de trabajo colectivo para estudiantes	Satisfacción del alumnado respecto a los espacios de trabajo colaborativo	3.5 sobre 5

<b>Gabinetes de investigación</b>	Proporcionar espacios de trabajo individual para personal investigador	Porcentaje de la demanda satisfecha	95%
<b>Equipamiento para la docencia, aprendizaje e investigación</b>	Proporcionar un equipamiento adecuado para el aprendizaje, la docencia, la investigación	Satisfacción de las personas usuarias respecto a los equipamientos	3.75 sobre 5
	Mantener calendario de apertura	Días de apertura al año de la biblioteca de Arrosadia	260 días apertura
<b>Asesoramiento y búsqueda de información</b>	Ofrecer orientación general sobre servicios, colecciones y recursos por diferentes medios (telefónica, presencial, virtual, etc)	Satisfacción de las personas usuarias respecto a la atención recibida	4.25 sobre 5
	Responder a las demandas de información especializadas	Tasa de demandas de información especializadas resueltas	90%
<b>Oferta formativa al alumnado y personal docente e investigador</b>	Participar en la jornada de acogida al alumnado de grado de primer curso	SI/NO	SI
	Ofertar en todos los grados cursos virtuales de competencias informacionales, destinados al alumnado de primero o segundo curso	Porcentaje de los grados en los que están integrados los cursos de competencias informacionales	100%
	Ofrecer un programa anual de cursos de formación y bibliopartículas destinados al PDI y doctorandos	Satisfacción de los asistentes con los cursos de formación impartidos	4 sobre 5
<b>Biblioteca virtual 24/7</b>	Actualizar, siempre que haya novedades, el contenido de la web en el plazo de 1 día laborable	Porcentaje de actualizaciones en plazo	95%

## Seguimiento y colaboración en la mejora

Anualmente se realizará una revisión periódica de esta Carta de Servicios, de sus contenidos y del cumplimiento de los compromisos adquiridos en ella.

Se analizarán también las opiniones de las personas usuarias recogidas en la Encuesta de Satisfacción.

El servicio de biblioteca tomará las medidas oportunas para dar cumplimiento a esta Carta, que serán incluidas dentro de sus planes de mejora.

## Sistema de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas

Las personas interesadas disponen de uno o varios números de teléfono de atención en cada oficina de la biblioteca, donde pueden comunicar en horario de atención al público, las quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas que estimen oportunas.

El servicio de biblioteca también cuenta con diferentes direcciones de correo electrónico y postal. A través de ellas, las personas interesadas pueden remitir cualquier cuestión relacionada con los servicios prestados.

También se dispone de un formulario en papel, que se puede cumplimentar presencialmente e introducir en el buzón físico situado en la entrada de las bibliotecas.

Por último, también está disponible el buzón de [sugerencias virtual](#), al que las personas interesadas se pueden dirigir vía web

## Relación normativa

Normativa de la biblioteca:

<http://www.unavarra.es/biblioteca/normativa/Normativa+de+servicios+de+la+biblioteca>

Reglamento de la biblioteca:

<http://www.unavarra.es/biblioteca/normativa/Reglamento>

Carta de derechos y deberes de los usuarios:

[http://www.unavarra.es/digitalAssets/196/196164\\_100000TRIPTICO-MI--TU--NUESTRA-BIBLIOTECA.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/196/196164_100000TRIPTICO-MI--TU--NUESTRA-BIBLIOTECA.pdf)

## Recomendaciones

### Uso de lenguaje inclusivo

<http://www.unavarra.es/unidad-igualdad/lenguaje>

## Direcciones y horarios

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Universidad Pública de Navarra

Sugerencias: [bupna@unavarra.es](mailto:bupna@unavarra.es)

Campus de Arrosadia

31006 Pamplona

Tel. 948 169060



Campus de Tudela

Avda. de Tarazona s/n

Tudela

Tel. 948 417803



Campus Ciencias de la Salud

Avda. Barañáin s/n

Pamplona

Tel. 948 166131



### Sección de Adquisiciones

Adquisiciones bibliográficas: [biblioteca.adquisiciones@unavarra.es](mailto:biblioteca.adquisiciones@unavarra.es)

Tfno.: 948 169869

Revistas Científicas: [biblioteca.revistas@unavarra.es](mailto:biblioteca.revistas@unavarra.es)

Tfno.: 948 169067

### Sección de Colecciones de Investigación

Colecciones de Humanidades: [biblioteca.humanidades@unavarra.es](mailto:biblioteca.humanidades@unavarra.es)

Tfno.: 948 169656

Colecciones de Ciencias Sociales: [biblioteca.cienciassociales@unavarra.es](mailto:biblioteca.cienciassociales@unavarra.es)

Tfno.: 948 169861

Colecciones de Ciencia y Tecnología: [biblioteca.cienciatecnologia@unavarra.es](mailto:biblioteca.cienciatecnologia@unavarra.es)

Tfno.: 948 169863

## Sección de Control Bibliográfico

Préstamo y Salón general: [biblioteca.prestamo@unavarra.es](mailto:biblioteca.prestamo@unavarra.es)  
Tfno.: 948 169060

## Sección de Servicios

Préstamo Interbibliotecario: [biblioteca.prestamointer@unavarra.es](mailto:biblioteca.prestamointer@unavarra.es)  
Tfno.: 948 169068, 948 169665

Fondo Antiguo y Colecciones especiales: [biblioteca.fondoantiguo@unavarra.es](mailto:biblioteca.fondoantiguo@unavarra.es)  
Tfno.: 948 168973, 948 168974

Repositorio institucional Académica-e: [academica-e@unavarra.es](mailto:academica-e@unavarra.es)  
Tfno.: 948 168973, 948 168974

Campus de Ciencias de la Salud: [biblioteca.cienciassalud@unavarra.es](mailto:biblioteca.cienciassalud@unavarra.es)  
Tfno.: 948 166131

Campus de Tudela: [info.tudela@unavarra.es](mailto:info.tudela@unavarra.es)  
Tfno.: 948 417803

## Sección de Apoyo a la Docencia e Investigación

Referencia, información bibliográfica y formación de usuarios: [referencia.bupna@unavarra.es](mailto:referencia.bupna@unavarra.es)  
Tfno.: 948 169745, 948 169070

### Horario de atención presencial

Biblioteca de Arrosadia:

- Lunes a viernes: 8:00 a 21:30 horas
- Sábado y domingo: cerrado. En periodo de exámenes abierto de 9:00 a 23:00 horas
- Verano: se consultará en la página web

Biblioteca del Campus de Ciencias de la Salud:

- Lunes a viernes: 8:00 a 21:30 horas
- Verano: se consultará en la página web

Biblioteca del Campus de Tudela:

- Lunes a viernes: 8:00 a 21:30 horas
- Verano: se consultará en la página web