



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
**CATOLICA**  
**DE VALPARAISO**

# Carta de Servicios

Sistema de Biblioteca

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

# Misión de la Biblioteca

La misión del Sistema de Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso es satisfacer los requerimientos de información de la comunidad universitaria, desarrollar competencias para el acceso y uso de información en los miembros que así lo requieran, y mantener espacios físicos y virtuales que creen óptimas condiciones de aprendizaje. Su conexión con la misión institucional se desprende de su compromiso con las Orientaciones Estratégicas de la Universidad.

En el ámbito de la docencia, contribuye a facilitar el aprendizaje, elevar el nivel de calidad, fomentar la excelencia y apoyar la innovación en la formación de los alumnos.

En el ámbito de la investigación y de los estudios avanzados apoya la generación y comunicación del conocimiento. En el ámbito de la vinculación con la comunidad nacional e internacional desarrolla acciones destinadas a preservar la historia local y nacional, la tradición oral y el patrimonio musical y participa en la transmisión del conocimiento a través de medios electrónicos.

En el ámbito de la gestión institucional hace gestión de información y desarrolla un proceso permanente de mejoramiento de la calidad y efectividad de su gestión.

# Dirección

Dirección Sistema de Biblioteca: Avenida Brasil #2950, Oficina 1-5. Valparaíso – Chile

Teléfono: +56 32 2273261

Dirección web: biblioteca.ucv.cl

Correo electrónico de la Dirección: dirbib@ucv.cl

Correo electrónico del Servicio de los Recursos electrónicos: articulo@ucv.cl

## Nuestras Bibliotecas

### Mayores

Biblioteca Abierta Curauma: Av. Universidad 330, Curauma, Placilla, Valparaíso.

Filosofía y Educación: Avda. El Bosque s/n, Santa Inés, Viña del Mar.

Biblioteca Mayor de Ingeniería: Avda. Brasil 2147, 1º Piso, Valparaíso.

Biblioteca Mayor Monseñor Gimbert: Avda. Brasil 2830, 2º Piso, Valparaíso.

Recursos Naturales: Avda. Altamirano 1480, Caleta El Membrillo, Valparaíso.

### Especializadas

Agronomía: Fundo La Palma s/n, Quillota.

Arquitectura: Matta 12, Recreo, Viña del Mar.

Arte: Lusitania 58, Miraflores, Viña del Mar.

Derecho: Casa Central 2º piso, Av. Brasil 2950, Valparaíso.

Historia: Paseo Valle 396, Viña del Mar.

Ingeniería Mecánica: Avda. Los Carrera 01567, Quilpué.

Matemática y Estadística: Blanco Viel 596, Cº Barón, Valparaíso.

Música: Templeman esq. Pilcomayo 786, Cº Concepción, Valparaíso.

Teología: Casa Central sub-suelo, Av. Brasil 2950, Valparaíso.

# Servicios que prestamos

## INFORMACIÓN Y REFERENCIA

- Orientación en el uso de los recursos de información.
- Orientación personalizada, presencial y remota en las áreas de conocimiento del usuario.
- Información presencial y remota sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos.
- Asesoramiento para buscar y localizar información tanto en las Bibliotecas del Sistema como en otras bibliotecas.

## FORMACIÓN DE USUARIOS

- Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

## CONSULTA Y BIBLIOTECA DIGITAL

- Consulta de materiales originales y reproducidos.
- Acceso y consulta de recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos suscritos).
- Acceso y consulta a las obras del Fondo Patrimonial.
- Acceso y consulta a la producción científica de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Digitalización, acceso y consulta de las tesis publicadas por la Universidad.
- Acceso y consulta remota, a través de la red informática de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, a los recursos de información electrónicos contratados y suscritos por el Sistema de Biblioteca.

## PRÉSTAMO A DOMICILIO

- De los documentos existentes en la Biblioteca.
- Renovar los préstamos.
- Reservar materiales prestados.

## PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

- Solicitud a otras Bibliotecas de documentos, originales que no se encuentran en la colección del Sistema de Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Envío de documentos pedidos por otras Bibliotecas.

## ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS

- Garantizar la adquisición de nuevos documentos.

## REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

- Reproducir, con las restricciones que disponga la legislación vigente, los documentos existentes en sus colecciones.

## ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

- Exposiciones, recepción del estudiante, visitas a la Biblioteca, etc.

# Nuestros compromisos de calidad

- Responder en un tiempo medio de 4 días hábiles a las consultas realizadas electrónicamente.
- Realizar al menos 80 acciones formativas que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.
- Garantizar la disponibilidad en la biblioteca de al menos 1 computador de consulta por cada 150 miembros de la comunidad universitaria.
- Garantizar la disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos, durante al menos el 95% del tiempo.
- Tramitar solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 6 días en período lectivo.
- Publicar frecuentemente en la Web del Sistema de Biblioteca las nuevas adquisiciones de la Biblioteca, excepto en períodos no lectivos.
- Garantizar al menos la disponibilidad de un aparato de reproducción de documentos en cada centro (fotocopiadora, escáner).
- Participar en al menos 2 actividades culturales al año.

# Nuestros indicadores de calidad

- Tiempo medio de respuesta a consultas electrónicas.
- Número de acciones formativas realizadas.
- Ratio ordenadores: miembros de la comunidad universitaria.
- Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos.
- Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas (servidas) en 6 días o menos.
- Porcentaje de quincenas en las que se publica en la Web las nuevas adquisiciones.
- Porcentaje de bibliotecas con al menos un aparato de reproducción de documentos (fotocopiadora, escáner).
- Número de actividades culturales con participación de la Biblioteca.

## Tus derechos

**Las personas usuarias del Sistema de Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso tienen derecho a:**

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en el Sistema de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- Recibir atención personalizada presencial y por medio de teléfono o correo electrónico.
- Recibir información y asesoramiento sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

**Las personas usuarias del Sistema de Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso tienen derecho a:**

- Acceder libre y gratuitamente a los espacios destinados a los usuarios de la Biblioteca en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Disponer de espacios para la lectura, el estudio y el aprendizaje.
- Acceder y consultar los fondos y recursos de información del Sistema de Biblioteca de acuerdo a la normativa vigente.
- Disponer de recursos de información de calidad, adecuadas a las distintas áreas de conocimiento, tanto impresos como electrónicos.
- Disponer de equipamientos e infraestructuras adecuados.

## Horarios

**Horario de apertura y atención al público:**

- De lunes a viernes, de 8:30/18:00 h.
- Horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Excepto periodos vacacionales: consultar en la página Web de la Biblioteca: <http://biblioteca.ucv.cl>

## Sugerencias y reclamos

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en las Bibliotecas del Sistema.