

*Universidad Nacional*

*Facultad de Ciencias Sociales*



2018

**Presentación:**

Las cartas de servicios, se define según la Norma: UNE 93200:2008, Cartas de servicios. Requisitos (citado en Guías para el desarrollo de Cartas de Servicios, 2010, p. 9) como un “documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.”

La Biblioteca Especializada Luis y Felipe Molina como entidad al servicio de la comunidad, mediante el aprendizaje, la docencia e investigación, plantea en su Plan Estratégico 2018-2023, la elaboración por primera vez de la Carta de Servicios.

Este documento, expresa los servicios más relevantes que se brindan a la comunidad universitaria, y además, establece un compromiso mutuo entre la biblioteca y sus usuarios sobre la calidad de los servicios, su cumplimiento y mejora continua.



UNA  
Costa Rica

### Misión

La Biblioteca Especializada en Relaciones Internacionales Luis y Felipe Molina es una unidad de información que busca ser líder en la recuperación, análisis y diseminación de información en relaciones internacionales, con el fin de potenciar el desarrollo académico de la Escuela de Relaciones Internacionales y con ello contribuir al desarrollo de esta disciplina en Costa Rica.

### Visión

La biblioteca será vista como la única Unidad de Información Especializada en relaciones internacionales en el país con estándares nacionales e internacionales, cuyos servicios y productos serán de acuerdo a las necesidades de los estudiosos de relaciones internacionales.

### Valores

- Compromiso institucional
- Servicio
- Respeto
- Cordialidad
- Calidad
- Profesionalidad
- Responsabilidad y compromiso social
- Trabajo en equipo
- Eficacia
- Atención especial a la discapacidad
- Cooperación con otras bibliotecas e instituciones
- Alfabetizar en todos los soportes
- Formación permanente del personal

**Derechos y deberes de los usuarios**

Los usuarios tienen, entre otros, los siguientes **derechos y deberes**:

- Disponer de recursos de información actualizados en formato impreso o digital, acorde con la temática de la docencia y la investigación de la escuela.
- Acceder sin discriminación alguna, a todos los servicios que ofrece la biblioteca, así como, recibir información y asesoramiento en la localización y búsqueda de la información.
- Obtener documentos de otras bibliotecas, mediante el préstamo interbibliotecario con las que se mantiene convenios a nivel nacional e internacional.
- Contribuir en la mejora de la prestación de servicios, enviando sugerencias, quejas o felicitaciones, a través del buzón o correo electrónico de la biblioteca.
- Disponer de espacios, mobiliario e infraestructura en condiciones agradables, que beneficien la concentración y el rendimiento en el estudio.
- Disponer de espacios adecuados para usuarios con discapacidad.
- Otros derechos que se regulan en la normativa: *Derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca Especializada Luis y Felipe Molina*.

**Deberes:**

- Identificarse como estudiante de la Universidad Nacional, siempre que el personal de la biblioteca u oficiales de seguridad lo requiera.
- Conocer y cumplir las disposiciones del Manual de Procedimientos de servicios del SIDUNA, así como, la normativa interna sobre los Derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca Luis y Felipe Molina.
- Conocer, cumplir y respetar la política ambiental de la UNA, así como, las acciones que se realizan en esta materia, a lo interno de la biblioteca.
- Utilizar en forma adecuada las instalaciones, mobiliario, materiales bibliográficos y equipos que se le proporcionan.

- Hablar en voz baja dentro de la unidad de información, para no interrumpir las actividades académicas y de investigación de los demás usuarios.
- Mantener un comportamiento respetuoso hacia el personal de la Biblioteca y usuarios.
- Otros deberes que se regulan en la normativa: *Derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca Especializada Luis y Felipe Molina.*

### Servicios que se ofrecen

Con el fin de satisfacer las necesidades de información y de investigación de nuestros usuarios, la biblioteca ofrece los siguientes servicios:

#### Atención al usuario:

#### Reservación y renovación en línea

Dirigido a estudiantes, personal docente y administrativo de la universidad.

#### Renovación

1. Ingrese al catálogo en línea <http://www.opac.una.ac.cr>
2. Identifíquese con su clave de acceso institucional.
3. Ubique la opción "Mi registro en biblioteca".
4. En "Información del usuario", hacer clic en préstamos.
5. Seleccione aquellos ítems que desea renovar.
6. Haga clic en "renovar todo" o "renovar seleccionados", según corresponda.
7. No olvide finalizar sesión.

**Condiciones del servicio**

1. Cada ítem se puede renovar hasta 2 veces seguidas.
2. La renovación del material, puede hacerse únicamente a través del catálogo en línea.
3. Se recomienda realizar la renovación uno o dos días antes de la fecha de vencimiento.
4. No podrán renovarse por este medio:
  - Los documentos que se encuentren vencidos.
  - Los ejemplares que estén reservados por otros usuarios.
  - Cuando el estatus del ítems es de préstamo a sala.
5. De presentarse algún problema con la renovación del libro, contáctese de inmediato con la biblioteca.

**Préstamo interbibliotecario**

El servicio de préstamo interbibliotecario tiene como objetivo facilitar a los estudiantes, al personal docente y administrativo de la Universidad Nacional, documentos que no tenemos disponibles en la biblioteca.

Del mismo modo, este servicio está disponible a centros e instituciones externas con las que se mantienen convenios.

Antes de realizar esta solicitud, es importante que consulte previamente el catálogo en línea de la biblioteca.

Usuarios:

- Comunidad universitaria (UNA)
- Centros e instituciones externos (convenios)

Dicha gestión la puede realizar en el área préstamo de la biblioteca o haciendo uso del formulario de préstamo interbibliotecario que se encuentra en la Web.

### **Sugerir una compra**

#### **¿En qué consiste?**

Consiste en presentar sugerencias para la compra de obras en cualquiera de los siguientes formatos: impreso, bases de datos, discos compactos, entre otros, que no tenga la biblioteca, para que forme parte de la colección.

La Comisión Curricular, Reconocimiento y Equiparación de Estudios, Grados, Títulos, Idiomas y Acreditación, valorará la pertinencia o no de tramitar estas peticiones de acuerdo al plan de estudio vigente de cada carrera. En el caso de que se adquiriera el material, se avisará al usuario por medio de un boletín de nuevas adquisiciones de su disponibilidad.

Recuerde, antes de sugerir la adquisición de un documento, comprobar en el Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC), que dicho documento no existe en nuestra biblioteca.

#### **¿A quién va dirigido?**

A académicos, investigadores y estudiantes de la Escuela de Relaciones Internacionales.

#### **¿Cómo realizar la solicitud del servicio?**

Este servicio se puede solicitar de forma personal en el mostrador del área de circulación y préstamo de la biblioteca, o bien, hacerlo mediante un formulario en línea que se encuentra en la página web de la biblioteca.

### **Envío de documentos digitalizados**

Este servicio se ofrece con fines docentes e investigativos, y de acuerdo con la legislación vigente en materia de derecho de autor y derechos conexos.

Se envía por correo electrónico una copia digital de la información solicitada.

#### **Normas generales**

- Por día, se atenderán tres solicitudes.
- Dirigido a usuarios de posgrado y a usuarios de instituciones externas con las que se mantiene convenios.
- A solicitud de bibliotecas de las sedes, a través del préstamo interbibliotecario.
- Se podrá reproducir hasta un máximo de dos capítulos/artículos de una misma obra.
- Se enviará en un plazo estimado de 48 horas.

- Se autoriza la reproducción únicamente de la portada, resumen, tabla de contenido, introducción, conclusiones y bibliografía de los trabajos finales de graduación, que no sean de acceso libre.
- Este servicio se fundamenta en el respeto a la normativa vigente de la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, concretamente en el artículo 73 (excepción enfocada especialmente en el uso de obras con fines educativos).
- La Biblioteca Especializada Luis y Felipe Molina de la Escuela de Relaciones Internacionales, no se responsabiliza del uso que pueda hacerse de las reproducciones en contra de los derechos de autor protegidos por la ley.

#### Excepciones

- Reproducciones que sean para uso colectivo o lucrativo.
- Trabajos finales de graduación y trabajos inéditos depositados en la Biblioteca sin autorización previa del autor.
- Ejemplares con características especiales como el tamaño, peso, estado físico del documento que pudiera deteriorarse fácilmente con la manipulación, entre otros.

#### Reservación de salas

La sala multiusos puede ser utilizada por los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad Nacional, dando prioridad a las actividades académicas de la Escuela.

El uso de esta sala debe responder a actividades, tales como: Conferencias, seminarios, reuniones, lectura de tesis, etc.

Ver reglamento de uso en la página de la biblioteca.

#### Consulta de bibliografía especializada

Es un servicio de orientación personalizada en la búsqueda de documentos académicos que resulten pertinentes y satisfactorios para su investigación. Realizada la consulta de las fuentes consideradas como relevantes para el tema, se le enviará al usuario un informe con los resultados.

Asimismo, le ofrecemos consejos de búsquedas, le orientamos en la búsqueda en otras instituciones, además, le compartimos los descriptores o palabras claves que creemos sea más útil para su investigación, entre otros.



Este servicio está orientado a estudiantes de posgrado, académicos e investigadores. Se brinda de forma presencial o a distancia.

Para mayor información contáctenos en [biblioteca-eri@una.ac.cr](mailto:biblioteca-eri@una.ac.cr)

### **Boletines**

Este producto procura informar periódicamente la adquisición de los nuevos recursos bibliográficos, tanto electrónicos como impresos de la Biblioteca Luis y Felipe Molina. Es un material que surge de la lista de pedidos que realiza principalmente el personal docente, y se encuentra a disposición de los usuarios de la biblioteca.

### **Reserva de escáner**

La biblioteca dispone de un escáner para autoservicio. Mediante este servicio, y de conformidad con la legislación actual sobre la Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos, el usuario podrá realizar copias parciales de libros y demás materiales impresos que por razones especiales no salen de la biblioteca.

Para hacer uso del escáner, el interesado puede reservarlo por medio del correo electrónico [biblioteca-eri@una.ac.cr](mailto:biblioteca-eri@una.ac.cr), o bien, dirigirse al área de préstamo de la biblioteca y anotarse en una lista.

### **Condiciones**

- El escáner se facilita de 30 minutos a dos horas, como máximo.
- De no utilizar el escáner, favor comunicarlo a la bibliotecaria, para dejarlo disponible para otra persona.
- Pasado los 15 minutos, si el usuario no se presenta, se procede a cancelar la reserva.
- Es responsable del uso adecuado, la persona que hizo la reserva.
- Si antes de usar el equipo, el usuario observa algún desperfecto, debe reportarlo de inmediato al personal de la biblioteca.
- En caso de sufrir daño el equipo, el responsable de la reserva se hará cargo del valor de su reparación.
- La biblioteca se reserva el derecho de préstamo del escáner.

**Atención y servicios de usuarios en condición de discapacidad**

Este servicio ha sido pensado en satisfacer las necesidades propias de la población estudiantil de la UNA que presenta alguna condición de discapacidad, garantizando de esta forma el acceso a la información y uso de los recursos físicos y tecnológicos en igualdad de condiciones, tal y como se establece en los artículos 50 y 53 de la Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

Para mayor información puede contactarnos mediante el correo biblioteca-eri@una.ac.cr, el teléfono 2562-4159 o el buzón de la biblioteca.

**Búsqueda y entrega de documentos a estudiantes con discapacidad**

Si tiene dificultad para llegar hasta la unidad de información, o bien, buscar por sí solo el documento, el personal de la biblioteca realizará la búsqueda del material y con gusto se lo llevará hasta donde se encuentre. Aplica solamente para puntos estratégicos cerca de la unidad de información o Facultad de Ciencias Sociales.

**Sala de estudio equipada para estudiantes con discapacidad**

Se ofrece una sala de estudio adaptada para personas en condición de discapacidad, y con posibilidad de reservarla sin restricción horaria.

**Búsqueda de información bibliográfica personalizada para personas con discapacidad**

Puede solicitar este servicio personalmente en el mostrador del área de circulación y préstamo de la biblioteca, llamando por teléfono 2562-4159, o bien, a distancia por medio del buzón de la biblioteca.

**Préstamos prolongados para personas con discapacidad**

Disponibilidad de préstamo de documentos a sala y a domicilio por más tiempo respecto a lo que se establece la norma general. Para acceder a este servicio es indispensable que se encuentre inscrito en el Departamento de Orientación y Psicología, de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil.

**Préstamos a distancia para personas con discapacidad**

Este servicio se ofrece a aquellos usuarios con discapacidad física que presentan dificultad para desplazarse y/o se encuentre internado por tiempo prolongado debidamente certificado por una entidad hospitalaria. El usuario podrá solicitar el préstamo por teléfono, correo electrónico o buzón de la biblioteca, autorizando al padre, madre, conyugue o tutor, para recoger o entregar documentos prestados.

**Servicio especial de escaneo de documento**

Siguiendo la normativa en materia de propiedad intelectual, la biblioteca facilitará alternativas de acceso a la información, principalmente para aquellos fondos bibliográficos que no se prestan a domicilio. Puede solicitar este servicio mediante el buzón de la biblioteca.

**Formación individual para personas con discapacidad**

Le ofrecemos sesiones personalizadas adaptadas a sus necesidades especiales de formación, sobre el funcionamiento, servicios y recursos de la unidad de información.

**Actividades de extensión**

Realizar exposiciones temporales, charlas, clubes, exposiciones de libros, formación y sensibilización sobre el medio ambiente, entre otras actividades, que fomenten el conocimiento y la cultura de la comunidad universitaria.

**Visitas guiadas**

La biblioteca ofrece visitas guiadas con el objetivo de acercar y motivar el uso de la biblioteca, mostrar sus colecciones y cómo están ordenados los libros, cómo utilizar y cuidar los documentos, enseñar sus instalaciones e informar los servicios que se ofrecen.

La visita está dirigida a la comunidad universitaria, y, al público en general que desee tener contacto con nuestra unidad de información.

### Condiciones

- El servicio es gratuito.
- Se requiere reservación previa que se puede gestionar de forma personal, por correo electrónico biblioteca-eri@una.ac.cr, o telefónicamente 2562-4159
- Horario de visitas: martes y jueves.
- Cantidad máxima de personas por visitas: quince.
- Para una visita más cómoda y eficiente, le recomendamos no portar maletas o bolsos, durante el ingreso al acervo bibliográfico (ingreso regulado).



**Compromisos de calidad****Indicador**

-Ser atendido de forma oportuna, respetuosa y cortés, por parte del personal de la biblioteca.

-Encuesta de satisfacción (anualmente)

-Atender eficientemente y amable las consultas presenciales y a distancia.

-Índice de satisfacción con el servicio (anualmente)

-Actualizar cada año la bibliografía básica recomendada por el personal docente.

-Porcentajes de ejemplares comprados a solicitud del docente.

-Garantizar el acceso a los recursos electrónicos desde cualquier dispositivo en cualquier momento.

-Cantidad de incidencias sobre problemas de acceso a los recursos electrónicos.

-Facilitar a los usuarios con discapacidad el uso de los recursos que posee la biblioteca.

-Cantidad y uso de espacios adaptados.

-Ofrecer al menos un escáner de uso público.

-Cantidad de uso del escáner.

-Dar respuesta en un plazo de cuatro días, las solicitudes de información complicada.

-Responder consulta de información compleja en el plazo establecido.

-Responder a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de tres días laborales, presentadas mediante formulario o correo electrónico de la biblioteca.

-Respuesta de quejas y sugerencias en un plazo inferior a los tres días.

**Compromisos de calidad****Indicador**

-Realizar sesiones de bienvenida para los estudiantes de nuevo ingreso en el primer semestre.

-Cantidad de grupos nuevos.  
Número de sesiones de bienvenida.

-Ofrecer charlas de formación al usuario, que cubra al menos el 75% de la población.

-Número de charlas ofertadas durante el año.

-Tramitar las solicitudes de préstamos interbibliotecarios en un plazo cinco días.

-Porcentaje de material recibido por préstamo interbibliotecario en el plazo establecido.

-Publicar oportunamente en la web de la biblioteca y por medio del correo electrónico, las nuevas adquisiciones bibliográficas.

-promedio de documentos nuevos publicados.

-Poner a disposición de los usuarios en un plazo de cinco días laborales los documentos nuevos adquiridos desde que son recibidos en la unidad de información.

-Porcentaje de documentos adquiridos disponibles en el plazo establecido.

-Realizar actividades de extensión (exposiciones, talleres, charlas, etc.)

-Número de exposiciones y actividades académicas y culturales por semestre.

-Ofrecer visitas guiadas a la unidad de información.

-Visitas guiadas realizadas en cada semestre.

**Buzón de la biblioteca**

Queremos mejorar la calidad de los servicios y conocer con exactitud cuáles son sus necesidades y expectativas sobre el funcionamiento de la biblioteca y sus instalaciones. Así que, lo invitamos a canalizar su consulta, queja, sugerencia o felicitaciones por este medio.

**Dirección, horario y contacto**

**Ubicación:** Heredia, Costa Rica. Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, Facultad de Ciencias Sociales, Edificio No. 1, planta baja.

**Horario:** De lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (jornada continua)

**Contacto:** Marianela De La O Ruíz, Coordinadora.

**Correo:** [biblioteca-eri@una.ac.cr](mailto:biblioteca-eri@una.ac.cr)

**Web:** <http://www.ri.una.ac.cr/index.php/es/investigacion-extension/biblioteca>

**Teléfono:** [\(+506\) 25624159](tel:+50625624159)

UNA  
Costa Rica