



ACG76/8a1: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Biblioteca universitaria. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Biblioteca universitaria adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada.

La Biblioteca Universitaria de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada.

La Biblioteca Universitaria de Granada tiene como misión la gestión de los recursos bibliográficos, documentales y de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria.

La finalidad principal de la Biblioteca es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

La Biblioteca Universitaria de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Biblioteca Universitaria de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Página Web: http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/index
2. Correo-electrónico: derechos@ugr.es
3. Buzones de sugerencias existentes en las Bibliotecas de los Centros
4. Comisión de la Biblioteca Universitaria
5. Comisión de Biblioteca de Centros
6. Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca Universitaria o Bibliotecas de Centros
7. Encuestas de opinión

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Biblioteca Universitaria de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. 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 la Biblioteca Universitaria como en otras bibliotecas.

2. FORMACIÓN DE USUARIOS

Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

3. 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 Antigo digitalizadas por la Biblioteca.

Acceso y consulta a la producción científica de la Universidad de Granada.

Digitalización, acceso y consulta de las tesis doctorales leídas en la Universidad.

Acceso y consulta remota, a través de la red informática de la Universidad de Granada, a los recursos de información electrónicos contratados y suscritos por la Biblioteca.

4. PRÉSTAMO A DOMICILIO

De los documentos existentes en la Biblioteca.

Renovar los préstamos.

Reservar materiales prestados.

5. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Solicitud a otras Bibliotecas de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Granada.

Envío de documentos pedidos por otras Bibliotecas.

6. ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS

Garantizar la adquisición de nuevos documentos.

7. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

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

8. ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

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

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Granada (aprobado por el Consejo de Gobierno de la UGR, el 17 de Diciembre 2008)

Normativa de préstamo de la Biblioteca Universitaria de Granada, aprobada por la Comisión de la Biblioteca Universitaria el 9 de julio de 2004.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Ley 16/2003, de 22 de diciembre, de Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Ley 14/2007, de 26 de noviembre de Patrimonio Histórico de Andalucía.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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 este Centro Directivo 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.

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 de la 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.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

Cumplir con lo dispuesto en la normativa de la Biblioteca Universitaria y con los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno de la Universidad.

Respetar el patrimonio de la Biblioteca y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.

Las personas usuarias deben evitar en todo momento cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de los demás usuarios (como reservar puestos de lectura, uso inadecuado de los medios informáticos, etc.)

Para hacer uso del servicio de préstamo se estará en posesión del carné validado por la Biblioteca Universitaria de Granada a este efecto. Dicho carné es personal e intransferible.

Las personas usuarias deberán velar por sus pertenencias ya que la BUG no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de la Biblioteca Universitaria de Granada, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Dirección y Servicios Centralizados de la Biblioteca: Cuesta del Hospicio, s/n. 18071- Granada
Teléfono: 958 243 053 - Fax: 958 244 058

Correo electrónico de la Dirección: direccionbiblioteca@ugr.es

Correo electrónico del Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema: bibgestiondelsistema@ugr.es

Correo electrónico del Servicio de los Recursos electrónicos: derechos@ugr.es

La página web de la Biblioteca Universitaria es: <http://biblioteca.ugr.es>

Las direcciones y teléfonos de las Bibliotecas de centro están recogidos en la siguiente página web: http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros

V.II. Formas de acceso y transporte

A Biblioteca Universitaria de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Campus Universitario Aydanamar: Líneas urbanas 6, 9 y 22
Campus Universitario de Cartuja: Líneas urbanas C, 8, U y 20D
Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas urbanas 5 y U
Campus Universitario en el zona del centro de Granada: Líneas urbanas 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 33, C y F.
Campus Universitario de Ceuta: Autobús Nº 7 (Frontera)
Campus Universitario de Melilla: Autobús Nº 3 y 4.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder en el 95% de los casos, en un plazo máximo de 2 días laborables a las consultas realizadas a través del formulario web (http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/comentarios).

2. Realizar al menos 100 acciones formativas que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.
3. Disponer en la biblioteca de al menos 1 ordenador de consulta por cada 120 miembros de la comunidad universitaria.
4. Mantener el sistema online de renovación de préstamos, durante al menos el 95% del tiempo.
5. Responder al 85% de las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 6 días laborables.
6. Publicar el 100% de las nuevas adquisiciones en la Web de la Biblioteca en un plazo máximo de 15 días laborables.
7. Poner a disposición del usuario al menos un aparato de reproducción de documentos en cada centro (fotocopiadora, escáner).
8. Participar en al menos 20 actividades culturales.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de respuesta en plazo a consultas electrónicas.
2. Número de acciones formativas realizadas.
3. Ratio ordenadores / miembros de la comunidad universitaria.
4. Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos.
5. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario respondidas en un máximo de 6 días laborables.
6. Porcentaje de nuevas adquisiciones publicadas en la Web en plazo.
7. Porcentaje de bibliotecas con al menos un aparato de reproducción de documentos (fotocopiadora, escáner).
8. Número de actividades culturales con participación de la Biblioteca.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público

El horario de apertura es de lunes a viernes, de 8:30/09:00 horas a 20:30/21:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Excepto en periodos vacacionales lo que se puede consultar en la página Web de la Biblioteca: <http://biblioteca.ugr.es>

I.II. Otros datos de interés

Página Web de la Biblioteca: <http://biblioteca.ugr.es>

La Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación y Ciencia ha otorgado a la Biblioteca de la Universidad de Granada el Certificado de Calidad, tras la evaluación realizada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

La Biblioteca Universitaria de Granada ha sido evaluada y certificada en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 para las actividades de adquisición de recursos de información, su tratamiento y organización, los servicios generados de valor añadido y la difusión de la información.

Hemos obtenido el Sello de Excelencia Europea 500+ otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, tras superar con éxito el proceso de evaluación externa (Noviembre de 2012).

La Universidad de Granada ha conseguido el certificado en Gestión Ambiental conforme a la Norma Internacional ISO 14001. El certificado abarca 33 centros y servicios de la misma y tiene como ámbito de aplicación las actividades de docencia, investigación, administración, mantenimiento y residencias.