



ACG50/43: Modificación de carta de servicios: Biblioteca Universitaria

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

CARTA DE SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Biblioteca Universitaria de Granada 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 Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria 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 de Servicios

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 Biblioteca Universitaria 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 Antiguo 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 de los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria de Granada

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, 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, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 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 1259/1999, 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicio y los Premios de 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 1/1991, de 3 de julio 1991, del 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 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:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. 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.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Recibir atención personalizada presencial y por medio de teléfono o correo electrónico.
9. Recibir información y asesoramiento sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
10. Acceder libre y gratuitamente a los espacios destinados a los usuarios de la Biblioteca en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
11. Disponer de espacios para la lectura, el estudio y el aprendizaje.
12. Acceder y consultar los fondos y recursos de información de la Biblioteca de acuerdo a la normativa vigente.
13. Disponer de recursos de información de calidad, adecuadas a las distintas áreas de conocimiento, tanto impresos como electrónicos.
14. Disponer de equipamientos e infraestructuras adecuados.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

1. 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.

2. Respetar el patrimonio de la Biblioteca y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
3. 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.)
4. 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.
5. 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

1. Las personas usuarias de la Biblioteca Universitaria de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria 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, el responsable de la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria.

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

Bibliotecas de Centros:

Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura: Avda. Andalucía, 38. – 18071 Granada. Teléfono: 958 246 114 - Fax: 958 246 115

Biblioteca de la E.T.S. de Ingeniería Informática y Telecomunicación: C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 242 806 - Fax: 958 242 806

Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes: Avda. de Andalucía, Edif. Aynadamar. 18071- Granada. Teléfono: 958 242 968 - Fax: 958 242 975

Biblioteca de la Facultad de Ciencias: Avda. de Fuentenueva, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 244 020 - Fax: 958 244 020

Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte: Carretera de Alfacar, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 249 424 - Fax: 958 249 425

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: Campus Universitario de Cartuja.

18071- Granada. Teléfono: 958 242 339 - Fax: 958 242 338

Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 995 - Fax: 958 240 615

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología: Calle Rector López Argüeta, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 244 179 - Fax: 958 240 896

Biblioteca de la Facultad de Derecho: Plaza de la Universidad, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 448 - Fax: 958 248 938

Biblioteca de la Facultad de Farmacia: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 822 - Fax: 958 246 241

Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada. Teléfono: 958 242 850 - Fax: 958 249 021

Biblioteca de la Facultad de Psicología: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 777 - Fax: 958 242 976

Biblioteca de la Facultad de Traducción e Interpretación: Puentezuelas, 55. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 485 - Fax: 958 243 469

Biblioteca de las Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud: Avenida de Madrid, s/n Biblioteca. 18012- Granada. Teléfono: 958 242 992 - Fax: 958 248 970

Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta: C/ Greco, 10. 51002- Ceuta. Teléfono: 956 526 118 - Fax: 956 526 117

Biblioteca del Campus Universitario de Melilla: C/ Ctra. Alfonso XIII, s/n. 52005- Melilla. Teléfono: 952 698 740 - Fax: 952 698 778

Biblioteca del Colegio Máximo (Facultad de Comunicación y Documentación y Facultad de Odontología): Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 944 - Fax: 958 249 412

Biblioteca del Edificio Politécnico (E.U. de Arquitectura Técnica, E.T.S de Ingeniería de Caminos, de Ingeniería Química y Licenciatura en Ciencias Ambientales): Campus Universitario de Fuentenueva. 18071- Granada. Teléfono: 958 244 162 - Fax: 958 242 317

Biblioteca del Edificio San Jerónimo. (Facultad de Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social):
C/Rector López Argüeta, s/n. 18001- Granada. Teléfono: 958 244 206 - Fax: 958 244 213

Biblioteca del Centro de Documentación Científica (Institutos) C/Rector López Argüeta, s/n. 18001-
Granada. Teléfono: 958 248 364

Biblioteca del Hospital Real: Cuesta del Hospicio, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 244 256 - Fax:
958 244 058

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

Las direcciones de las Bibliotecas de centro están recogidas en la siguiente página Web:
http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros/

V.II. Formas de acceso y transporte

1. 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 9 y 23 Campus Universitario de Cartuja: Líneas urbanas C, 8 y U 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, 23, 33, C y F. Campus Universitario de Ceuta: Autobús Nº 7 (Frontera) Campus Universitario de Melilla: Autobús Nº 3 y 4

1 Plano de situación:

Calle de Francisco de Leria

Calle de Ror
Calle de Zur

Biblioteca del Campus Universita

Ile de El Greco, 10, 51002, Ceuta



Calle de Juan de Juanes

Calle de Vasco Núñez de Balboa

Image © 2009 DigitalGlobe
© 2008 Tele Atlas

35°52'59.63" N 5°19'35.09" O

12 Ju

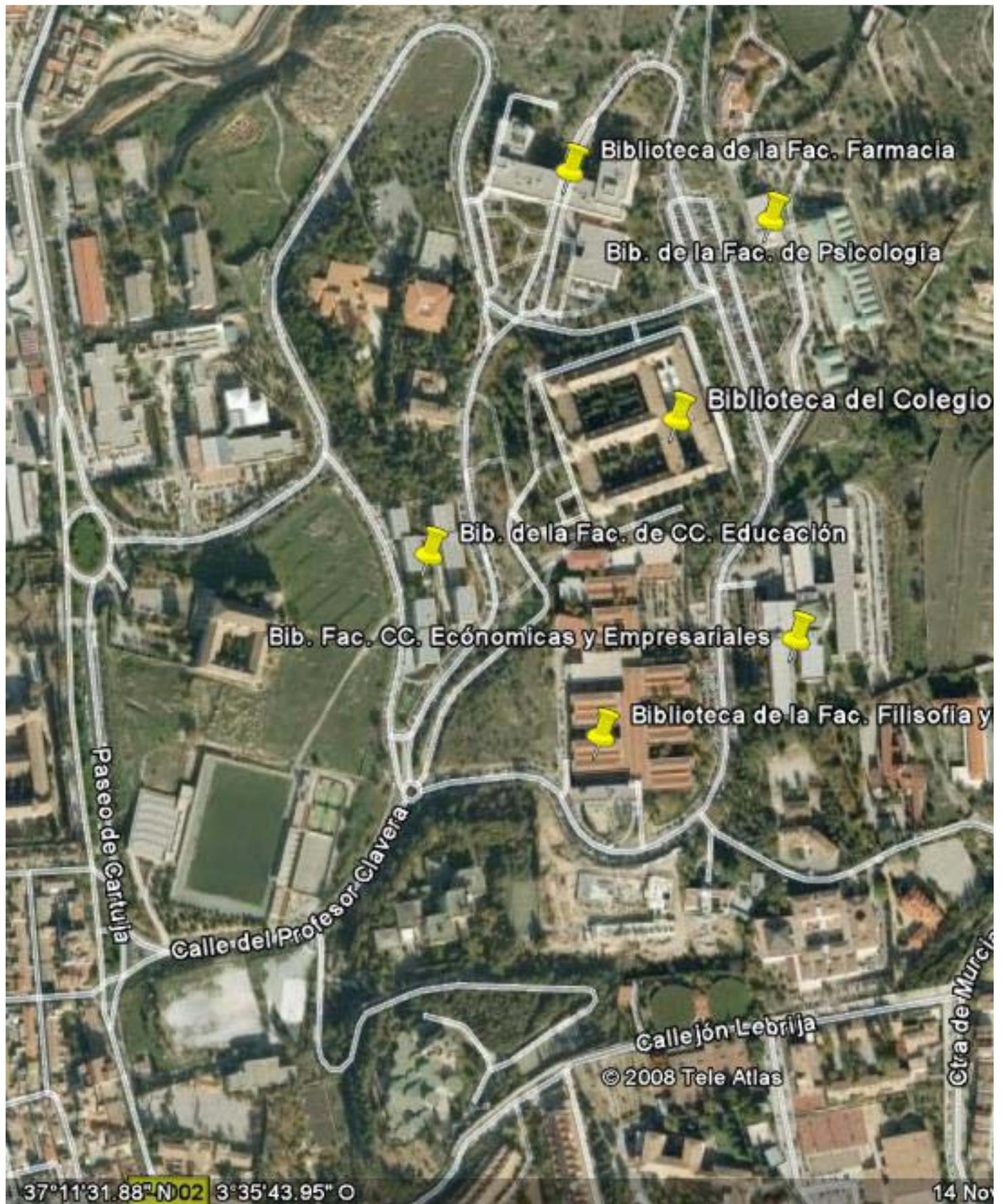


35°17'23.30" N 2°57'07.10" O

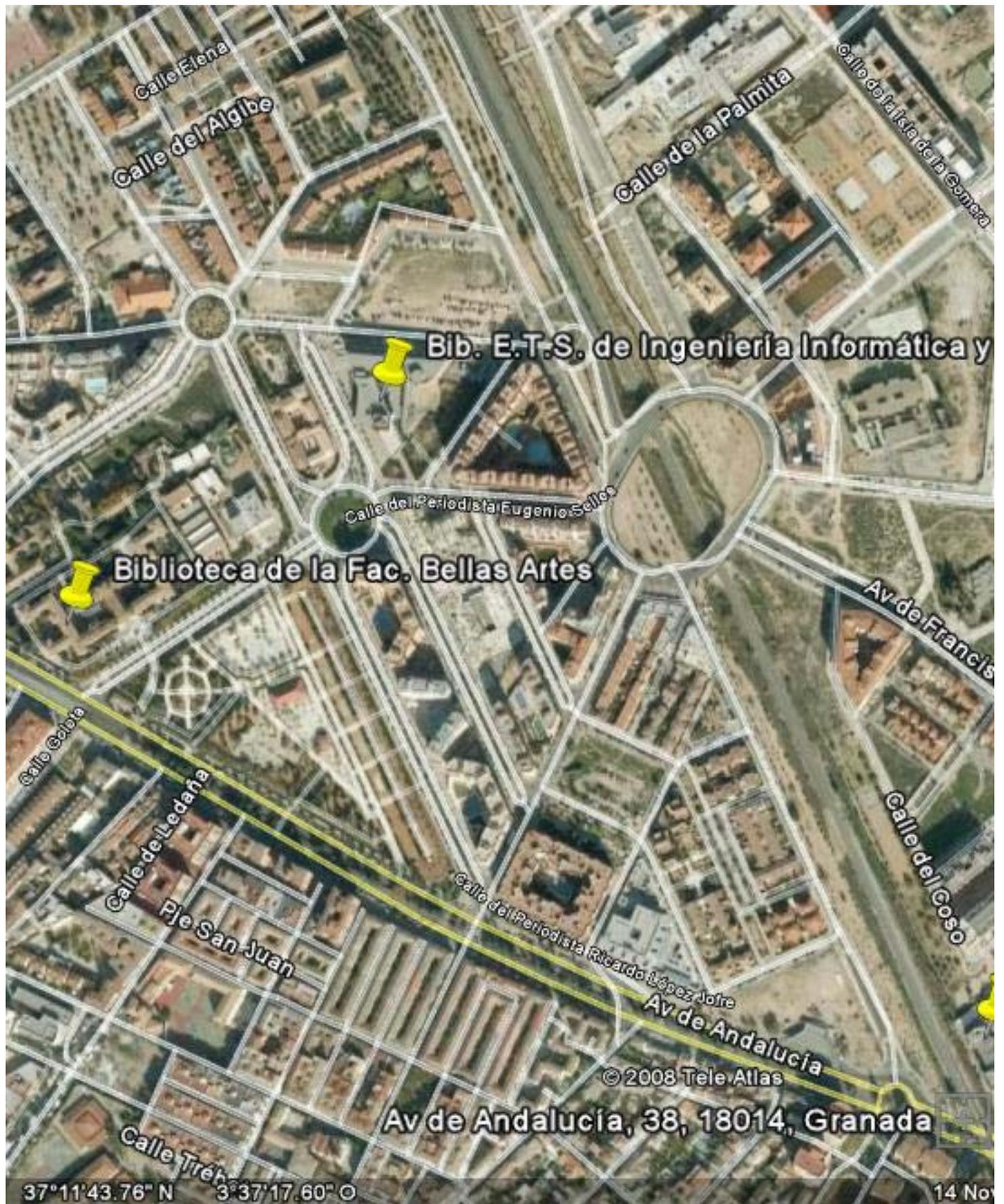
Campus de Melilla

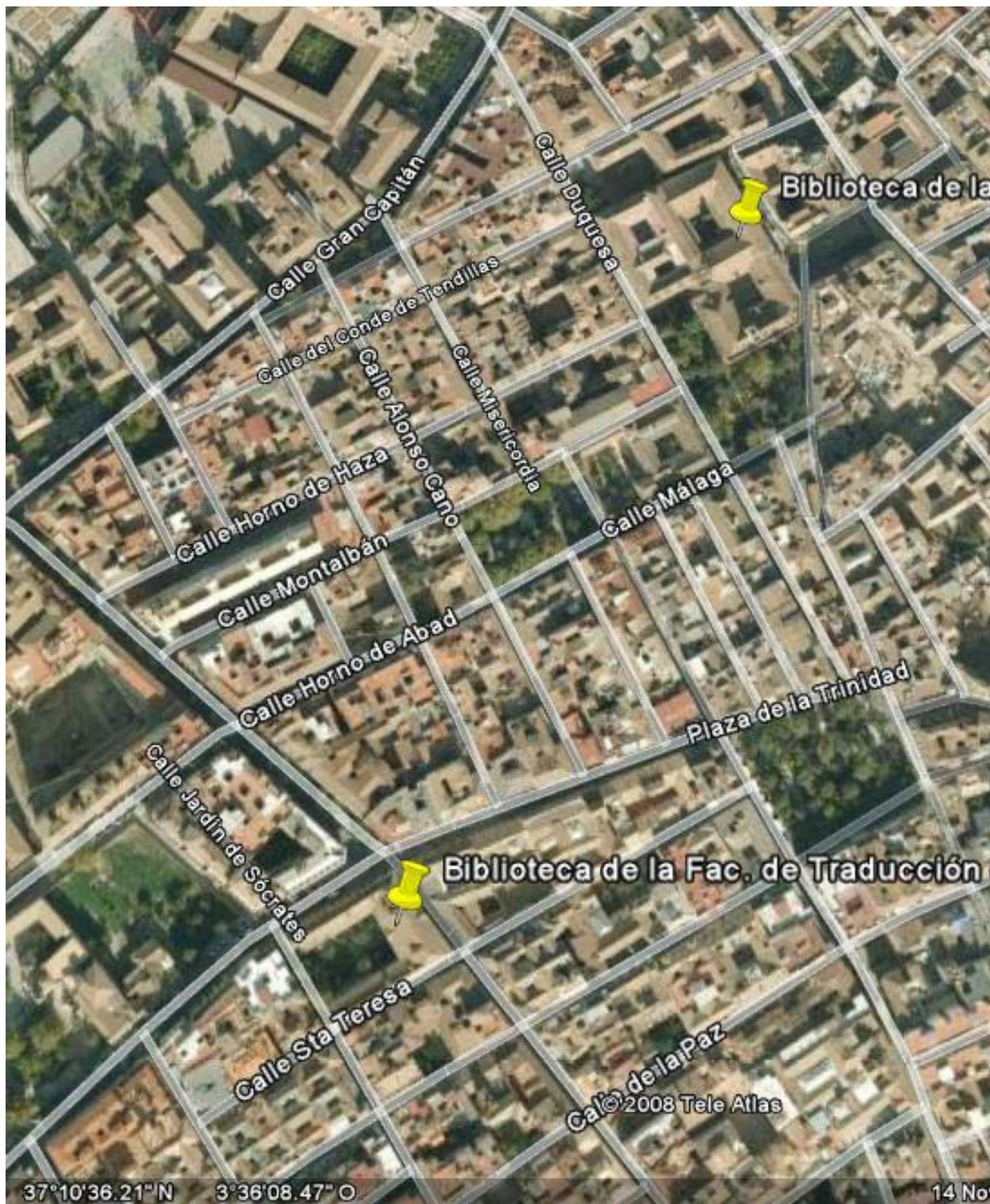


Biblioteca Biosanitaria (Fac. de Medicina y de Ciencias de la Salud)









Biblioteca Facultad de Derecho y Biblioteca Facultad de Traducción



37°12'13.65" N 3°35'50.96" O

14 Nov

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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Responder en un tiempo medio de 4 días hábiles a las consultas realizadas electrónicamente.
2. Realizar al menos 80 acciones formativas que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.
3. Garantizar la disponibilidad en la biblioteca de al menos 1 ordenador de consulta por cada 150 miembros de la comunidad universitaria.
4. Garantizar la disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos, durante al menos el 95% del tiempo.
5. Tramitar solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 6 días en período lectivo.
6. Publicar quincenalmente en la Web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones de la Biblioteca, excepto en períodos no lectivos.
7. Garantizar al menos la disponibilidad de un aparato de reproducción de documentos en cada centro (fotocopiadora, escáner).
8. Participar en al menos 8 actividades culturales.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad

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

1. Tiempo medio de respuesta 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 tramitadas (servidas) en 6 días o menos.
6. Porcentaje de quincenas en las que se publica en la Web las nuevas adquisiciones.
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.

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 400+ 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 (Diciembre de 2010).

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.