

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Biblioteca Universitaria

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2023

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

28 de marzo de 2023

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

18 de abril de 2023

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Biblioteca Universitaria

2. Descripción

La Biblioteca es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento de la gestión de la Universidad en su conjunto que depende orgánicamente del Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Universidad de Almería.

3. Misión

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad de Almería.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

Los usuarios del Área/Servicio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el ÁREA/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

Real Decreto 1/1996 de 12 de abril por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 97, de 22-04-1996).
Ley 23/2006 de 7 de julio que modifica el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, aprobado por el Real Decreto legislativo 1/1996 (BOE núm. 162, 8 de julio de 2006).
Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE número 298 de 14/12/1999)
Estatutos del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía.
Reglamento de la Biblioteca de la UAL (Apr. en C.S. de 20 de Jun de 2005).
Reglamento del Servicio de Préstamo de la Biblioteca de la UAL (Apr. en C.S. de 13 de Nov de 2007)
Acuerdo entre las bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario (aprobado en Noviembre 2008).
Normativa de Préstamo Interbibliotecario de la BUAL.
Normativa del servicio de préstamo entre bibliotecas del CBUA.
Reglamento del Servicio de Préstamo de la Biblioteca de la UAL (Apr. en C.S. de 13 de Nov de 2007)
Normativa general y condiciones de uso de las Salas de Ordenadores de libre acceso.
Normativa general y condiciones de uso de Portátiles y tarjetas wifi.
Normativa general y condiciones de uso de la Sala de horario especial.
Normativa general y condiciones de uso de las Salas de trabajo en grupo.
Normativa general y condiciones de uso del Seminario de docencia.
Normativa de reservas de espacios de la Universidad de Almería.

Normas de uso del chat

Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público (BOE núm. 261 de 31 de octubre)

Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- Acceder al uso y a la consulta de los recursos de información y a los servicios que gestiona la Biblioteca.
- Recibir información y asesoramiento en la localización y acceso a los recursos de información.
- Recibir formación adecuada para la optima utilización de cada uno de los servicios.

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del **ÁREA**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados de su competencia.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria, 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.

2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

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

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Obtención de recursos de información	1
Pr-02	Tratamiento y mantenimiento de recursos de información	2
Pr-03	Préstamo	3
Pr-04	Información	4
Pr-05	Formación	5
Pr-06	Gestión de espacios y equipos	6
Pr-07	Gestión de Recursos Humanos	7
Pr-08	Planificación de la colección	8
Pr-09	Comunicación	9
Pr-10	Gestión de la tecnología	10

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sv-01	Préstamo	x	x	x			x	x	x	x	
Sv-02	Información y Asesoramiento	x	x		x			x	x	x	
Sv-03	Formación de usuarios	x	x			x		x		x	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

- Cp-01 Avisamos por correo electrónico 2 días antes del vencimiento de los préstamos
2141 PRE-S-41 Avisos próximos vencimientos
- Cp-02 Avisamos por e-mail cuando esté disponible un libro anteriormente reservado
2142 PRE-S-42 Avisos sobre reservas
- Cp-03 Tramitamos el 95% de las solicitudes de Préstamo Interbibliotecario en un plazo no superior a 1 día lectivo
2147 PRE-S-47 Tiempo De Tramitación Préstamo Interbibliotecario
- Cp-04 Garantizamos una media del 95 % de los equipos informáticos operativos
2195 GTE-S-95 Equipos informáticos operativos
- Cp-05 Ofertamos un calendario de actividades formativas (mínimo 30 al mes en periodos lectivos)
2121 FOR-S-21 Oferta formativa del calendario de Formación
- Cp-06 Ofertamos cursos de formación a demanda para grupos de un mínimo de diez personas
2122 FOR-S-22 Cursos de formación a demanda
- Cp-07 Abrimos los fines de semana de cada periodo de exámenes de grado
2164 GEE-S-64 Apertura en fines de semana (s/n)
- Cp-08 Respondemos a peticiones de adquisición de recursos de información en no más de 24 horas
2127 OBT-S-03 Tiempo medio de respuesta a peticiones de adquisición por CAU

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015
Actividad administrativa y de servicios en la UAL

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al ÁREA correspondiente.

Datos de contacto y localización

1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Universidad de Almería.
Servicio de Biblioteca Universitaria
Edificio Biblioteca
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
Teléfono de información +34 950 015435

2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:
[**Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad**](#)

3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- **Líneas 4, 11, 12, 15 y 18**
Web: <http://www.surbus.com>

2. Acceso por carretera:

- A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.**
Salida de Murcia por la A-30.
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
- B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.**
Salida de Granada por la A-92.
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
- C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.**
Salida de Málaga por la N-340.
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
- D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.**

Horarios de atención al público

- *Horario habitual: de lunes a viernes, de 8:30 a 21:00 horas.
- *El mes de julio: se abrirá de 09:00 a 20:00 horas (desde la finalización de los exámenes de grado hasta el día 31).
- *El mes de agosto: CERRADA.
- *Periodo extraordinario: abierta los FINES DE SEMANA, en cada periodo de exámenes de grado, de 08:30 a 21:00 horas.

Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

martes, 28 de marzo de 2023

D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

Favorable

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC
martes, 18 de abril de 2023