

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio 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 de los servicios

Los usuarios del área Servicio Biblioteca Universitaria 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 que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Servicio Biblioteca Universitaria 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

2. Específicas

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

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 Universidad de Almería (aprobado en Consejo de Gobierno de 20 de Junio de 2005).

Reglamento del Servicio de Préstamo de la Biblioteca de la Universidad de Almería (aprobado en Consejo de Gobierno de 13 de Noviembre 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 Universidad de Almería (aprobado en Consejo de Gobierno de 13 de Noviembre 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.
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 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene 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 Servicio 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.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

1. Acceder al uso y a la consulta de los recursos de información que gestiona la Biblioteca Universitaria, así como al resto de los servicios prestados por la misma.
2. Recibir información y asesoramiento en la localización y acceso a los recursos de información.
3. Recibir formación adecuada para la óptima 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 Servicio Biblioteca Universitaria, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son 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 Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) 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 de la Universidad de Almería.

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

Relación de Procesos

Pro-1 Obtención de recursos de información

- Pro-2 Tratamiento y mantenimiento de recursos de información
- Pro-3 Información
- Pro-4 Formación de usuarios
- Pro-5 Préstamo
- Pro-6 Gestión de espacios y equipos
- Pro-7 Gestión de Recursos Humanos
- Pro-8 Planificación de la Colección
- Pro-9 Comunicación
- Pro-10 Gestión de la tecnología

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Formación de usuarios (Pro-4)	
	Ser- 4 S.4. Formación de usuarios.
Gestión de espacios y equipos (Pro-6)	
	Ser- 3 S.3. Espacios y Equipos para el trabajo individual o en grupo.
Información (Pro-3)	
	Ser- 5 S.5. Atención a las consultas de información.
Obtención de recursos de información (Pro-1)	
	Ser- 6 S.6. Adquisición de recursos de Información.
	Ser- 7 S.7. Adquisición de recursos de Información.
Préstamo (Pro-5)	
	Ser- 1 S.1. Préstamo a domicilio
	Ser- 2 S.2. Préstamo interbibliotecario

Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 Avisamos por correo electrónico 2 días antes del vencimiento de los préstamos	2261 - ICS-01 Avisos próximos vencimientos
Com-2 Cualquier usuario puede hacer reservas de préstamo a través del catálogo. Avisamos por e-mail cuando esté disponible.	2262 - ICS-02 Avisos sobre reservas
Com-3 Tramitamos las solicitudes de Préstamo Interbibliotecario en un plazo no superior a 3 días lectivos	2263 - ICS-03 Tiempo De Tramitación Préstamo Interbibliotecario
Com-4 Respondemos a las consultas recibidas vía web de "Consultas al bibliotecario" en un plazo no superior a 2 días lectivos.	2216 - ICS-04 Respuestas en plazo a Consultas al Bibliotecario
Com-5 Garantizamos una media del 90 % de los equipos informáticos operativos.	2207 - ICS-05 Equipos informáticos operativos
Com-6 Mantenemos actualizado un calendario de actividades formativas (mínimo 15 al mes en periodos lectivos) con todas las actividades	2265 - ICS-07 Oferta formativa del calendario de Formación

ofertadas a nuestros usuarios.

Com-7 *Ofertamos cursos de formación a demanda para grupos de un mínimo de cinco personas.*

2266 - ICS-08 Cursos de formación a demanda

Com-8 *Respondemos a las peticiones relacionadas con la adquisición de nuevos recursos de información en un plazo no superior a 5 días.*

2267 - ICS-09 Media del tiempo de respuesta a peticiones

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL

El área Servicio Biblioteca Universitaria dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y el seguimiento de la presente Carta al área Servicio Biblioteca Universitaria

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

Universidad de Almería.
Servicio de Biblioteca Universitaria
Edificio Biblioteca
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- Teléfonos, fax y mail:
Información Bibliográfica y Formación de usuarios
Telf.: +34 950 015765 / 950 015756 / 950 015762
Fax.: + 34 950 015019
Préstamo a domicilio
Telf.: +34 950015435
Préstamo interbibliotecario y Préstamo CBUA
Telf.: +34 950 015310
Fax.: +34 950 015019
e-mail.: doc@ual.es
Espacios y equipos
Telf.: +34 950 015770
Fax.: +34 950 014052
Adquisiciones
Telf.: +34 950 015336 y 950 015772
Fax.: +34 950 014055
e-mail.: badquisi@ual.es



2. Formas de acceso

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

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

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.

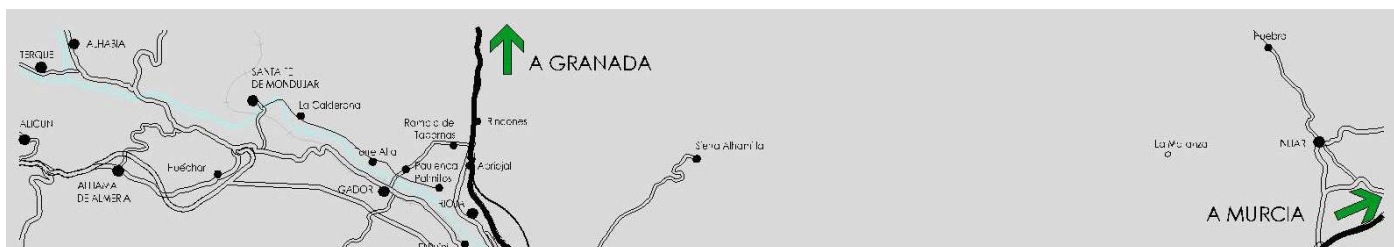
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

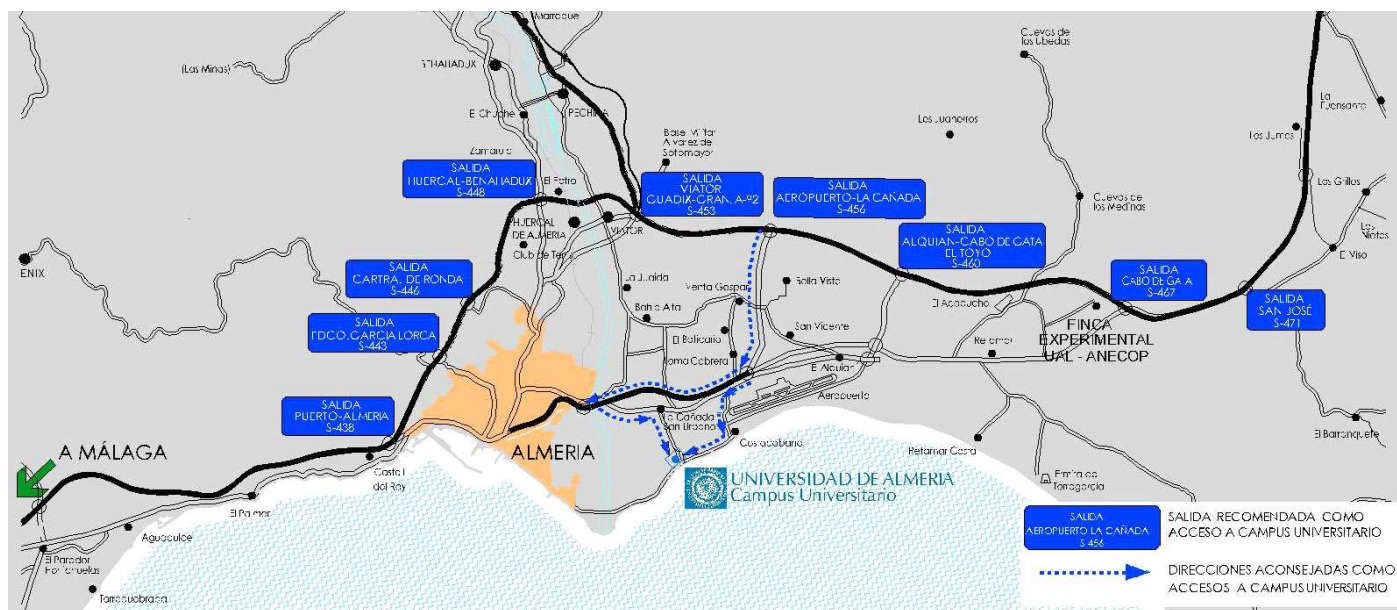
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de Llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.





Horarios

Horario normal: De lunes a viernes, de 8:30 a 21:00 horas.

Horario en período vacacional:

Navidad, Semana Santa, julio (desde el último día de exámenes) y agosto: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.