



Carta de Servicios

Servicio de Biblioteca Universitaria



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 de los servicios

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, así como 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 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 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)



Carta de Servicios

Servicio de Biblioteca Universitaria



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 Nicolas Salmerón, como la 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 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 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 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.



Carta de Servicios

Servicio de Biblioteca Universitaria



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

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
Pro-5	Formación de usuarios
Pro-6	Gestión de espacios y equipos
Pro-4	Información
Pro-1	Obtención de recursos de información
Pro-3	Préstamo
Pro-2	Tratamiento y mantenimiento de recursos de información
Pro-8	Planificación de la Colección
Pro-10	Gestión de la tecnología
Pro-9	Comunicación

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

Cód	Procesos y Servicios asociados
Pro-1	Obtención de recursos de información
Ser-1	Préstamo
Ser-2	Información y Asesoramiento
Ser-3	Formación de usuarios
Pro-2	Tratamiento y mantenimiento de recursos de información
Ser-1	Préstamo
Ser-2	Información y Asesoramiento
Ser-3	Formación de usuarios
Pro-3	Préstamo
Ser-1	Préstamo
Pro-4	Información
Ser-2	Información y Asesoramiento
Pro-5	Formación de usuarios
Ser-3	Formación de usuarios
Pro-6	Gestión de espacios y equipos
Ser-1	Préstamo
Pro-8	Planificación de la Colección
Ser-1	Préstamo
Ser-2	Información y Asesoramiento
Pro-9	Comunicación
Ser-2	Información y Asesoramiento
Pro-10	Gestión de la tecnología
Ser-1	Préstamo
Ser-2	Información y Asesoramiento

Compromisos de Calidad que se asumen y Servicios e Indicadores que se asocian

[illegible]

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

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

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.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

Universidad de Almería.
Servicio de Biblioteca Universitaria
Edificio Biblioteca (nº 17 del plano adjunto)
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. Localización en el Campus



3. Formas de acceso a la Universidad

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 de atención al público

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

Horario en período vacacional: julio y 2ª quincena de agosto, de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas.

En Navidad, Semana Santa: de 09:00 a 14:00 horas.

En cada periodo de exámenes la Biblioteca abrirá, al menos, 2 fines de semana completos, de 8:30 a 21:00 horas.

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
26 de febrero de 2016

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
3 de marzo de 2016