

3. Otras disposiciones

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 21 de junio de 2012, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueban las modificaciones de la Carta de Servicios de la Biblioteca.

Visto el proyecto de modificación de la Carta de Servicios elaborado por la Biblioteca de la Universidad de Huelva y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 21 de junio de 2012.- El Rector, Francisco José Martínez López.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

Í N D I C E

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la carta de servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Accesibilidad a los servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía, en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Estatutos de la Universidad de Huelva.

1. Aspectos generales

La Biblioteca de la Universidad de Huelva (BUH), es un servicio adscrito al Vicerrectorado de Extensión Universitaria que 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. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan la exigencia de calidad, la excelencia en el servicio y en la gestión y el compromiso con las necesidades de sus usuarios/as. A través de estos valores la BUH aspira a ser un referente claro en el seno de la Universidad y en la sociedad onubense para el apoyo al aprendizaje y la docencia, y la difusión de la información científica, aportando sus conocimientos, técnicas y la experiencia de sus profesionales.

La Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios de todos los centros que componen la Biblioteca de la Universidad de Huelva a la ciudadanía en general, y en especial al personal docente e investigador, alumnado y personal de administración y servicios.

La persona titular del Vicerrectorado de Extensión Universitaria es la responsable de la elaboración, gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio 1

Espacios y equipos para el trabajo individual o en grupo: se facilitará el acceso a las personas usuarias a espacios y equipos tales como salas de consulta, ordenadores, red inalámbrica, reproductores de audiovisuales, lectores de microfilms y microfichas, máquinas de reprografía (fotocopias) y digitalización de documentos (escáneres), y equipos adaptados a personas con diversidad funcional.

Compromiso de calidad.

1.1. Mantener la oferta de 1 ordenador portátil para cada 200 alumnos/as.

Servicio 2

Adquisición de libros, revistas y otros materiales bibliográficos: se atenderán las peticiones de compra y suscripción de los documentos necesarios para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión; se facilitará el acceso a los recursos a prueba; se informará sobre las novedades y peticiones realizadas; y se facilitará a las personas usuarias la realización de desideratas (sugerencias de documentos a adquirir).

Compromisos de calidad.

2.1. Cumplir todas las peticiones de compra de manuales realizadas por el profesorado.

2.2. Cursar los pedidos y/o informar sobre las incidencias en el plazo máximo de 10 días laborables.

Servicio 3

Acceso a la colección propia de la Universidad: se facilitará el acceso a las personas usuarias para la consulta en sala, préstamo a domicilio, préstamo intercampus (entre las bibliotecas de los distintos campus), y el acceso remoto a los recursos electrónicos (libros, revistas, y bases de datos).

Compromisos de calidad

3.1. Garantizar la disponibilidad, bajo demanda del usuario/a, a través del catálogo web, en el plazo máximo de 2 días laborables, de los documentos de nuevo ingreso.

3.2. Responder en el plazo máximo de 2 días laborables a las consultas sobre problemas de acceso a los recursos electrónicos.

3.3. Suministrar los documentos solicitados en préstamo intercampus en un plazo máximo 4 días laborables.

Servicio 4

Obtención de documentos de otras bibliotecas: a través del préstamo interbibliotecario o del préstamo entre bibliotecas de las universidades andaluzas, se proporcionará a las personas usuarias los documentos que soliciten.

Compromiso de calidad.

4.1. Enviar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de 3 días laborables, contados a partir de la fecha de recepción de la petición.

Servicio 5

Atención personalizada a los usuarios/as mediante orientación e información bibliográfica y de referencia (presencial y remota): consultas sobre la utilización del catálogo, información sobre los servicios y recursos, y orientación en el uso de los recursos de información.

Compromisos de calidad.

5.1. Responder a las sugerencias y quejas de las personas usuarias en un plazo máximo de 7 días laborables desde su recepción en la Biblioteca.

5.2. Obtener un valor superior a 6.5 en la valoración de la atención recibida.

Servicio 6

Formación de usuarios/as: se atenderán las actividades de formación solicitadas solicitud por parte de las personas usuarias, tales como visitas guiadas, y cursos programados sobre los servicios y recursos de la Biblioteca.

Compromisos de calidad.

- 6.1. Ofrecer a los/las alumnos/as de 1.^{er} de Grado un curso virtual de formación en competencias informacionales durante el curso académico.
- 6.2. Realizar todas las sesiones de formación demandadas por los/las usuarios/as (mínimo seis personas) a lo largo del curso académico.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios pudiéndose consultar en la siguiente dirección: <http://www.uhu.es/biblioteca/CartaServicio/CartaServicio.html>.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Ley 4/1993, de 1 de julio, de creación de la Universidad de Huelva (BOJA núm. 72, de 6 de julio de 1993).
- Estatutos de la Universidad de Huelva, aprobados por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de 12 de julio de 2011, publicados por Decreto 232/2011, de 12 de julio (BOJA núm. 147, de 28 de julio de 2011).
- Reglamento de la Biblioteca Universitaria (aprobado en sesión de Consejo de Gobierno de la Universidad de Huelva, celebrada el 15 de diciembre de 2008).
- Normativa de Préstamo (aprobada en sesión del Consejo de Gobierno de la Universidad de Huelva, celebrada el 14 de octubre de 2009).
- Normas para la adquisición de material bibliográfico y suscripción a publicaciones periódicas y bases de datos (aprobada por la Comisión General de Biblioteca de la Universidad de Huelva, con fecha de 11 de junio de 1998).
- Normas para la Sala de Fondo Antiguo (aprobada por la Comisión General de Biblioteca de la Universidad de Huelva, con fecha de 23 de junio de 1998).
- Normas de uso del servicio de préstamo de portátiles (aprobadas por la Comisión General de Biblioteca de la Universidad de Huelva el día 14 de noviembre de 2008).
- Normas de uso del servicio de préstamo interbibliotecario (aprobada por la Comisión General de Biblioteca de la Universidad de Huelva el día 14 de noviembre de 2008).
- Acuerdo de préstamo interbibliotecario (REBIUN - Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) (aprobado en la XVI Asamblea Anual de REBIUN en noviembre de 2008).
- Normativa de usuarios externos de la Biblioteca Universitaria de Huelva (aprobada en sesión del Consejo de Gobierno de la Universidad de Huelva celebrada el 15 de diciembre de 2008).
- Normativa del servicio de préstamo intercampus (aprobada en Comisión Técnica de Biblioteca el 17 de noviembre de 2010).
- Normativa del servicio de préstamo entre bibliotecas universitarias andaluzas (aprobada por el Consejo de Gobierno del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía el 23 de junio de 2010).

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web <http://www.uhu.es/biblioteca/normativa/normativa.html>.

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con Biblioteca son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, los Estatutos de la Universidad de Huelva, la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- Presentar felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específico de los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telefónica o telemática.
- Ser objeto de 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 procesos en que sean parte.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios y recursos.
- Acceder a los fondos documentales, recursos y servicios de la Biblioteca, de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar en la mejora de los servicios a través de la Comisión General de Biblioteca, en la que están representados todos los sectores de la comunidad universitaria (alumnado, profesorado y personal de administración y servicios).

- Tener acceso a la normativa específica que regula el servicio de Biblioteca.

Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14.12.1999).

Obligaciones:

- Respetar los espacios libres de humo.
- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.
- Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca de la Universidad, así como de los fondos y documentos que la componen.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca y, en especial, las normas que se dicten para el préstamo de fondos y documentos.
- Mantener el orden dentro de las instalaciones de la Biblioteca Universitaria, evitando conductas que pudieran alterar el adecuado funcionamiento de los distintos servicios.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado acceder.
- Todo/a usuario/a, para hacer uso de los recursos de la Biblioteca, habrá de identificarse con el correspondiente documento identificativo autorizado por la Biblioteca Universitaria de Huelva.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

La Carta de Servicios e información relacionada estará disponible en folletos impresos en todos los puntos de servicio y:

- En la dirección web: <http://www.uhu.es/biblioteca/CartaServicio/CartaServicio.html>.
- En la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza: <http://www.chap.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara/portada.html>.
- En el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública: <http://www.chap.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/>.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Correo electrónico a todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Publicación de folleto impreso.
- Difusión a través de la web de Rebiun (Red de Bibliotecas Universitarias).
- Difusión a través de la página web de la Biblioteca.
- Difusión a través de las redes sociales en las que la Biblioteca está presente.
- Difusión a través del blog de la Biblioteca.

La Biblioteca dispone de folletos impresos explicativos de los servicios.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Buzón virtual de felicitaciones, sugerencias y quejas, disponible en http://www.uhu.es/biblioteca/buzon_virtual/login.php

- Encuestas de satisfacción de personas usuarias, disponibles en la web <http://www.uhu.es/biblioteca/> durante el período de recogida de datos.
- Grupos focales, a través de la convocatoria que realice la Biblioteca.
- Redes sociales, en las direcciones que aparecen en la web <http://www.uhu.es/biblioteca/>.
- Blog de la Biblioteca, en la dirección <http://www.uhu.es/biblioteca/labuhardilla/>.
- Correo electrónico: www@biblio.uhu.es.

6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

Para asegurar las condiciones de prestación de los servicios incluidos en la presente Carta, la Biblioteca utiliza las siguientes herramientas:

- Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (Millennium).
- Gestión del Servicio de Obtención de Documentos (GTbib-SOD).
- Recursos electrónicos incluidos en la «Biblioteca Electrónica».
- Plataforma de enseñanza virtual «Moodle».
- Plataforma «AGORA» para la gestión de la Carta de Servicios.
- Plataforma «ISOTools» para la gestión del sistema de gestión de calidad y sistema de gestión medioambiental.
- Programa de gestión de repositorios DSpace.
- Módulo de préstamo consorciado Inn-Reach.
- Programa de gestión de intranet BSCW.
- Programa de gestión de incidencias Sirius-BUH.
- Programa de gestión y acceso a revistas electrónicas Serials Solution.
- Certificado ISO 9001:2008 (Fecha emisión: 31.1.2011; Fecha expiración: 31.1.2014).
- Certificado ISO 14001:2004 (Fecha emisión: 31.1.2011; Fecha expiración: 31.1.2014).

7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

- Buzón Virtual de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas: http://www.uhu.es/biblioteca/buzon_virtual/login.php.
- Buzones situados en cada punto de servicio (ver direcciones).
- Registro General de la Universidad (en C/Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva).
- Cualquier otra vía establecida en la legislación vigente.

La Biblioteca se compromete a ofrecer una respuesta antes de 7 días laborables desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por la Biblioteca a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

SERVICIOS PRESENCIALES:

Biblioteca Central.

Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071, Huelva.

Tel.: 959 219 294/Fax: 959 219 295.

Dirección web: <http://www.uhu.es/biblioteca/>.

Correo electrónico: www@biblio.uhu.es.

Horario de atención al público: de 8,00 a 21,15 h, de lunes a viernes.

Transporte público: Autobuses urbanos líneas 3, 4, 5 y 8.

Biblioteca Campus La Merced.

Plaza de la Merced, 11 (Campus La Merced), 21071, Huelva.

Tel.: 959 217 807.

Dirección web: <http://www.uhu.es/biblioteca/>.

Correo electrónico: biblio_e@biblio.uhu.es.

Horario de atención al público: de 8,00 a 21,15 h, de lunes a viernes.
Transporte público: Autobuses urbanos líneas 5 y 8.

Biblioteca Campus La Rábida.

Carretera Palos de la Frontera, s/n (Campus La Rábida), 21819, Palos de la Frontera (Huelva).

Tel.: 959 217 332.

Dirección web: <http://www.uhu.es/biblioteca/>.

Correo electrónico: biblio_p@biblio.uhu.es.

Horario de atención al público: De 8,00 a 21,15 h, de lunes a viernes.

Transporte público: Autobuses empresa Damas.

Sala de lectura Facultad de Trabajo Social/Facultad de Ciencias del Trabajo.

Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071, Huelva.

Tel.: 959 219 577.

Dirección web: <http://www.uhu.es/biblioteca/>.

Correo electrónico: biblio_rt@biblio.uhu.es.

Horario de atención al público: De 8,00 a 21,15 h, de lunes a viernes.

Transporte público: Autobuses urbanos líneas 3, 4, 5 y 8.

Sala de lectura Facultad de Enfermería.

Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071 Huelva

Tel.: 959 218 308.

Dirección web: <http://www.uhu.es/biblioteca/>.

Correo electrónico: biblio_f@biblio.uhu.es.

Horario de atención al público: De 8,00 a 21,15 h, de lunes a viernes.

Transporte público: Autobuses urbanos líneas 3, 4, 5 y 8.

Sala de lectura Facultad de Derecho.

Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071, Huelva.

Tel.: 959 219 505.

Dirección web: <http://www.uhu.es/biblioteca/>.

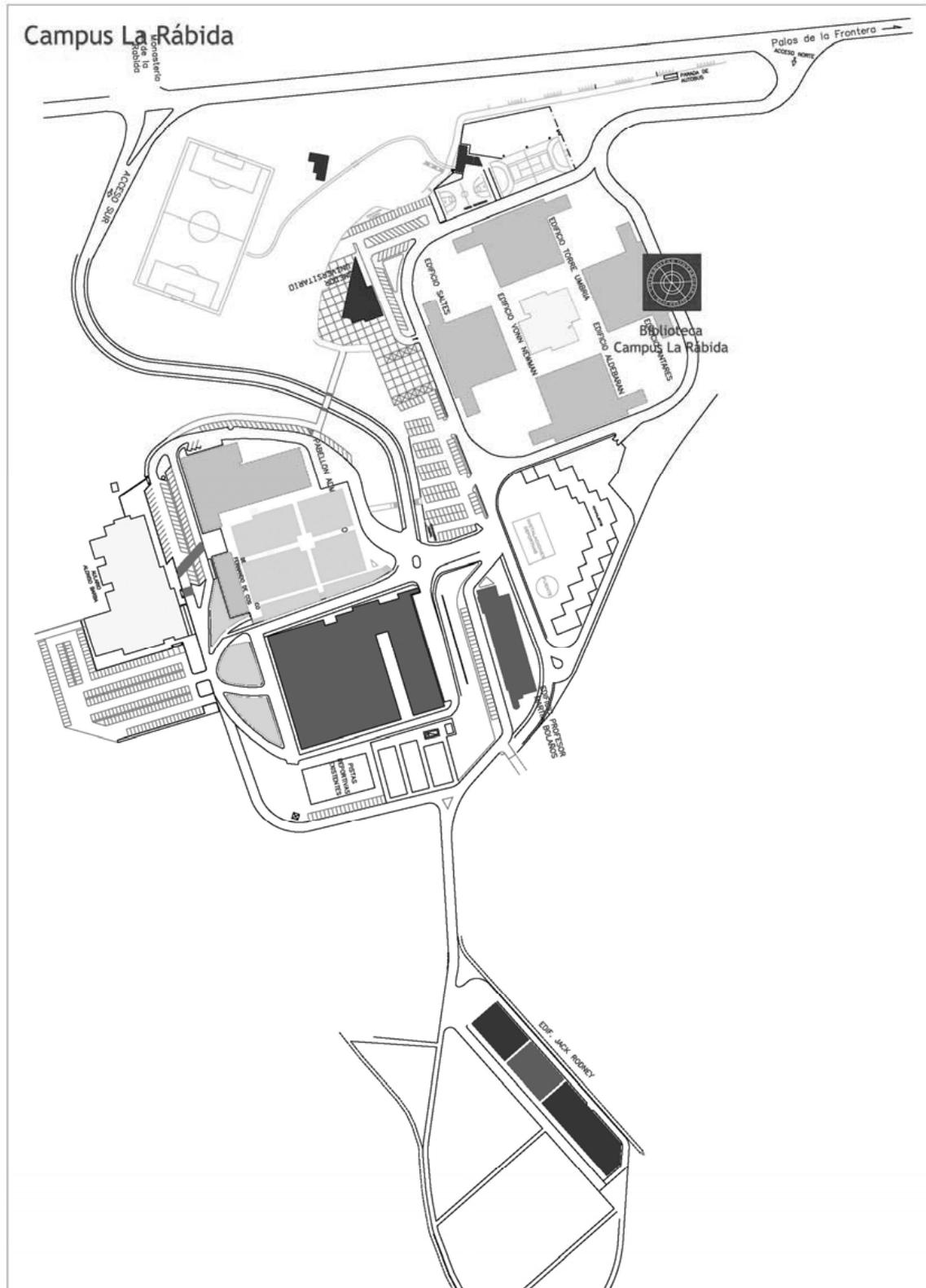
Correo electrónico: biblio_d@biblio.uhu.es.

Horario de atención al público: De 8,00 a 21,15 h, de lunes a viernes.

Transporte público: Autobuses urbanos líneas 3, 4, 5 y 8.

Planos de situación:





SERVICIOS TELEMÁTICOS:

Biblioteca Universitaria.
Administración Electrónica.
<http://www.uhu.es/biblioteca/>.
<http://ae.uhu.es/>.

Requisitos:

- Navegador de Internet.
- Plugin de Java.

- Para acceder a determinados servicios (recursos electrónicos, reservas a través del catálogo, etc.) es necesario disponer de un PIN (Número de Identificación Personal), o acceder a través de VPN (Red Privada Virtual). Las instrucciones tanto para crear el PIN como para acceder a través de VPN se encuentran en la web de la Biblioteca: <http://www.uhu.es/biblioteca/>.

- Para acceder a determinados servicios incluidos en la Administración Electrónica es necesario poseer un certificado digital tipo FNMT o DNI electrónico. Las instrucciones para obtener estos certificados se encuentran disponibles en: <http://ae.uhu.es/>

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).