



A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de Biblioteca de la Universidad de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, compromisos de calidad, mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.

Como consecuencia de lo anterior, los responsables adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea aplicado por todas las personas de Biblioteca.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

Biblioteca de la Universidad de Sevilla es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de Vicerrectorado de Investigación de la Universidad de Sevilla.

I.II. Misión de Biblioteca.

La Biblioteca de la Universidad de Sevilla tiene como misión gestionar los recursos de información, facilitar su acceso y llevar a cabo su difusión, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad y asegurar un servicio de excelencia a la sociedad.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Vicerrectorado de Docencia es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de las Cartas de Servicios de la Universidad de Sevilla, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

I.IV. Formas de colaboración y participación con Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

Las personas usuarias de Biblioteca de la Universidad de Sevilla, ya sean de carácter interno o externo, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- Su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en el ordenamiento universitario, según lo establecido en la normativa de aplicación y reglamentos de desarrollo de éstos.
- Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.
- Accediendo a los sistemas de Quejas y Sugerencias habilitados al efecto.

II. Servicios prestados.

II.I. Relación de Servicios que presta Biblioteca

- Acceso y consulta a las colecciones de la Biblioteca tanto impresas como electrónicas
- Utilización del fondo documental de la Biblioteca a través de los Servicios de Préstamo y Préstamo Interbibliotecario
- Formación de las personas usuarias en la búsqueda y uso de la información con fines académicos y de investigación

- Impresión y reproducción de documentos.
- Realización de compras y suscripciones de los recursos de información a solicitud de la comunidad universitaria

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

General:

- Constitución Española, de 27 de diciembre, (BOE nº 311, de 29 de diciembre de 1978).
- L.O. 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, (BOE nº 68, de 20 de marzo de 2007).
- L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, (BOE nº 307, de 24 de diciembre de 2001); modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril, (BOE nº 89, de 13 de abril de 2007).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades, (BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad de Sevilla, (BOJA nº 10, de 16 de enero de 2004); adaptado por el Decreto 16/2008, de 29 de enero, (BOJA nº 22, de 31 de enero de 2008).

Normativa Administrativa Básica:

- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de impulso de la Sociedad de la Información, (BOE nº 312, de 29 de diciembre de 2007).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (BOE nº 150, de 23 de junio de 2007).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre Normas reguladoras de Firma Electrónica, (BOE nº 304, de 20 de diciembre de 2003).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regula los Servicios de Información administrativa y Atención al ciudadano, (BOE nº 55, de 4 de marzo de 1996).
- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía por el que se establece las Medidas organizativas para los servicios de atención directa a los ciudadanos, (BOJA nº 136, de 26 de octubre de 1995).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE nº 285, de 27 de noviembre de 1992); modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, (BOE nº 12, de 14 de enero de 1999).

Normativa Básica de aplicación transversal:

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, (BOE nº 17, de 19 de enero de 2008).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, (BOJA nº 247, de 18 de diciembre de 2007).
- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres, (BOE nº 71, de 23 de marzo de 2007).
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).

Específica:

I Legislación estatal:

Ley 19/2006, de 5 de junio, por la que se amplían los medios de tutela de los derechos de propiedad intelectual e industrial y se establecen normas procesales para facilitar la aplicación de diversos reglamentos comunitarios (B.O.E nº134, de 6 de junio de 2006).

Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al derecho español de la directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos (B.O.E. nº 57, de 7 de marzo de 1998)

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia. (B.O.E. nº 97, de 22 de abril de 1996)

III. Legislación propia:

Normas del Servicio de Préstamo a domicilio 2001 (Comisión de Biblioteca 10 de diciembre 2001)

Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla 2009 (Acuerdo 6.1.1 y 6.1.2/Consejo de Gobierno del 22 de julio de 2009)

III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de las personas usuarias en general.

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 específico 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.

Además, se garantiza:

8. El acceso a los servicios disponibles de tramitación telemática como garantía de cumplimiento de la normativa de aplicación.
9. La igualdad de oportunidades y el acceso a todos los servicios a las personas con discapacidad, mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.
10. El impulso de las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
11. La confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
12. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
13. Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
14. Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

Además, cuando se trate de alumnos y alumnas:

15. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
16. Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación, profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el periodo de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.
17. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.
18. Beneficiarse, de acuerdo con las normativas específicas, de becas, ayudas y exenciones que favorezcan el acceso al estudio y a la investigación.
19. La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.

IV. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

1. Las personas usuarias de Biblioteca, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

2. Los sistemas de Quejas y Sugerencias son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con Biblioteca en particular y en general con la Universidad de Sevilla, 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 Quejas y Sugerencias.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o, en su caso, físicos disponibles en Biblioteca.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de Biblioteca 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 Biblioteca.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postal, telefónico y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Universidad de Sevilla, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

La Biblioteca cuenta con 19 sedes distribuidas por los distintos Campus universitarios. Podrá consultar la localización exacta de cada una en el apartado "Bibliotecas y localización" de la página web de la Biblioteca Univesitaria:

http://bib.us.es/sobre_la_biblioteca/bibliotecas-ides-idweb.html

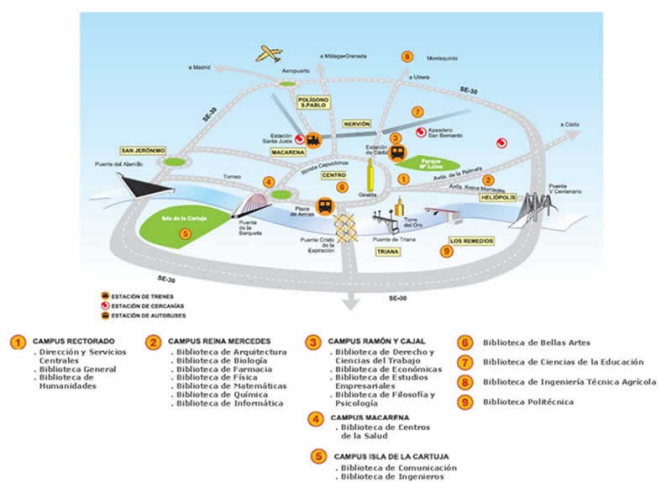
V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Consultar el apartado "Bibliotecas y localización" de la página web de la Biblioteca Univesitaria:

http://bib.us.es/sobre_la_biblioteca/bibliotecas-ides-idweb.html

2. Plano de situación:



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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios expuestos por Biblioteca de la Universidad de Sevilla recogidos en esta Carta de Servicios se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Tener el 100% de los recursos electrónicos contratados accesibles desde el catálogo Fama
- Tener al menos el 30% de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles
- Ofrecer al menos un puesto de lectura adaptado para personas con discapacidad motora en todas las sedes de la Biblioteca
- Poner a disposición de las personas usuarias en 10 días laborables desde su entrada en la unidad, los materiales bibliográficos adquiridos por la Biblioteca
- Responder a las quejas y sugerencias de las personas usuarias en un plazo máximo de 5 días laborables
- Entregar a las personas usuarias los artículos de revista solicitados a través de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 10 días laborables desde su entrada en la unidad
- Ofrecer como mínimo una sesión en Técnicas de Orientación al Estudio a todo el alumnado de nuevo ingreso que así lo solicite, en el primer trimestre del curso académico
- Ofrecer sesiones especializadas a solicitud de las personas usuarias en los recursos de la Biblioteca, en todas las sedes de la Biblioteca
- Reproducir en un plazo máximo de 30 días laborables cualquier solicitud ajustada a ley de reproducción de libros y documentos del Fondo Antiguo y Archivo Histórico de la Universidad de Sevilla
- Realizar al menos una campaña de sensibilización medioambiental al año
- Garantizar la accesibilidad de la colección de la Biblioteca, invirtiendo más del 50% del presupuesto de los fondos bibliográficos en la colección electrónica
- Informar a las personas usuarias en un plazo máximo de 3 días laborables de la recepción del material bibliográfico solicitado, una vez que éste haya sido procesado y ubicado en la Biblioteca

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

- Porcentaje de recursos electrónicos contratados accesibles desde el catálogo Fama
- Porcentaje de puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles
- Número de puestos de lectura adaptados para personas con discapacidad motora
- Número de documentos puestos a disposición de las personas usuarias en un plazo máximo de 10 días laborables / Total de documentos recibidos
- Número de quejas y sugerencias respondidas en un tiempo no superior al marcado por el compromiso / Total de quejas y sugerencias

Porcentaje de solicitudes de artículos de revista atendidas en un tiempo no superior al marcado por el compromiso
Número de solicitudes de alumnado de nuevo ingreso atendidas/ Total de solicitudes
Número de solicitudes de sesiones especializadas atendidas/ Total de solicitudes
Número de solicitudes de reproducción de libros y documentos atendidas en un plazo máximo de 30 días laborables
/ Total de solicitudes recibidas
Número de campañas de sensibilización medioambiental realizadas anualmente
Porcentaje del presupuesto anual de la Biblioteca destinado a la adquisición de fondos bibliográficos, invertido en la
colección electrónica
Número de avisos de recepción de material bibliográfico enviados a las personas usuarias en un plazo máximo de 3
días laborables / Total de avisos enviados

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I.I Otros datos de interés.

Consultar la Carta de derechos y deberes de los usuarios:

http://bib.us.es/sobre_la_biblioteca/gestion_y_organizacion/normas/common/carta_derechos.pdf