

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca

Vicerrectorado de Extensión Universitaria
Universidad de Huelva



DATOS IDENTIFICATIVOS

Es un servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Extensión Universitaria.

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. Los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Huelva se dirigen a todos los miembros de la comunidad universitaria (alumnado, personal docente e investigador, y personal de administración y servicios). También a los profesionales y egresados/as de la Universidad, para contribuir a su reciclaje y formación continua.

Responsable de la Carta

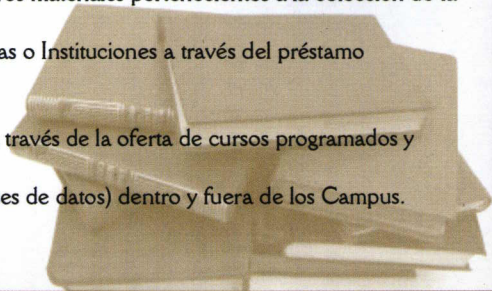
La persona titular del Vicerrectorado de Extensión Universitaria es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

Formas de colaboración y participación

Las personas usuarias de los servicios que presta la Biblioteca en calidad de clientes, ya sean de carácter interno -comunidad universitaria- o externo -la sociedad en general-, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales que se realicen sobre la prestación de los servicios, o bien empleando los medios descritos en el epígrafe "Sugerencias y reclamaciones".

SERVICIOS

1. Proporcionar a las personas usuarias los recursos bibliográficos y documentales necesarios para el aprendizaje, la investigación y la gestión.
2. Facilitar la consulta en sala y préstamo a domicilio de documentos y otros materiales pertenecientes a la colección de la Biblioteca.
3. Proporcionar a las personas usuarias los documentos de otras Bibliotecas o Instituciones a través del préstamo interbibliotecario.
4. Informar y atender a la persona usuaria.
5. Formar a la persona usuaria y ofrecerle alfabetización informacional, a través de la oferta de cursos programados y actividades formativas como visitas guiadas y sesiones de iniciación.
6. Proporcionar el acceso a los recursos electrónicos (libros, revistas y bases de datos) dentro y fuera de los Campus.



NORMAS REGULADORAS

Esta información puede consultarse en la página web del servicio (www.uhu.es/biblioteca).



DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico de los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telefónica o 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.

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 298, de 14 de diciembre).

Como usuarios/as específicos/as tienen derecho a:

1. Expresar sus quejas y sugerencias a través de los medios establecidos al efecto, y que éstas sean atendidas con prontitud.
2. Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios y recursos.
3. Acceder a los fondos documentales, recursos y servicios de la Biblioteca, de acuerdo a las normas establecidas.
4. Participar en la mejora de los servicios a través de la Comisión General de Biblioteca, en la que está representada todos los sectores de la comunidad universitaria (alumnado, profesorado, y personal de administración y servicios).



El presente texto es una versión reducida de la Carta de Servicios original, cuya versión íntegra está publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 37, del 24 de febrero de 2009).



COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Cumplir todas las peticiones de compra de manuales realizadas por el profesorado.
2. Enviar los pedidos y/o informar sobre las incidencias en el plazo máximo de 10 días laborables.
3. Garantizar la disponibilidad, bajo demanda del usuario/a, a través del catálogo web, en el plazo máximo de 48 horas, de los documentos de nuevo ingreso.
4. Mantener la ratio de 1 ordenador portátil para cada 290 alumnos/as.
5. 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.
6. Apoyar a las personas usuarias en su trabajo de investigación, obteniendo aquellos documentos no disponibles en la Biblioteca, mediante el préstamo interbibliotecario, en un plazo máximo de 20 días, excepto casos de especial complejidad.
7. Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web de la Biblioteca.
8. Responder a las quejas y sugerencias de las personas usuarias en un plazo máximo de 7 días laborables desde su recepción en la Biblioteca.
9. Ofrecer a los/as alumnos/as de nuevo ingreso una sesión de iniciación a la Biblioteca a comienzos de cada curso académico.
10. Realizar todas las sesiones de formación demandados por las personas usuarias a lo largo del curso académico.
11. Ofrecer acceso desde fuera del Campus a la colección de recursos electrónicos en línea.
12. Poner a disposición de los/as usuarios/as, en el plazo máximo de 7 días laborables desde la confirmación de su acceso, los recursos electrónicos adquiridos.

INDICADORES DE CALIDAD

1. Porcentaje de peticiones de manuales cumplidas en el año.
2. Porcentaje de pedidos enviados y/o informados en un máximo de 10 días laborables.
3. Porcentaje de documentos disponibles en el plazo máximo de 48 horas.
4. Número de estudiantes por ordenador portátil.
5. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario enviadas en el plazo máximo de 3 días laborables.
6. Porcentaje de documentos obtenidos en el plazo máximo de 20 días.
7. Porcentaje anual de actualizaciones de la página web realizadas en plazo.
8. Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo máximo de 7 días laborables.
9. Porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que han recibido sesiones de iniciación a la Biblioteca.
10. Porcentaje de sesiones realizadas.
11. Porcentaje de recursos electrónicos accesibles desde fuera del Campus.
12. Porcentaje de recursos electrónicos accesibles en el plazo máximo de 7 días laborables.



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias de la Biblioteca podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias, vía web: http://www.uhu.es/biblioteca/buzon_virtual/buzon_virtual.htm
- Correo electrónico: www@biblio.uhu.es
- Teléfono: 959219294 y fax: 959219295.
- Dirección Postal: Biblioteca Universitaria: Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.
- O a través del Registro General de la Universidad
(Registro General de la Universidad de Huelva: C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6; 21071 Huelva)

DIRECCIONES

Biblioteca Central

Teléfono: 959219294; Fax: 959219295 - Correo electrónico: www@biblio.uhu.es
Dirección Postal: Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071 Huelva

Sala de Lectura Facultad de CC. Trabajo / E.U. Trabajo Social

Teléfono: 959219577 - Correo electrónico: biblio_rt@biblio.uhu.es
Dirección Postal: Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071 Huelva

Sala de Lectura E.U. Enfermería

Teléfono: 959218308 - Correo electrónico: biblio_f@biblio.uhu.es
Dirección Postal: Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071 Huelva

Sala de Lectura Facultad de Derecho

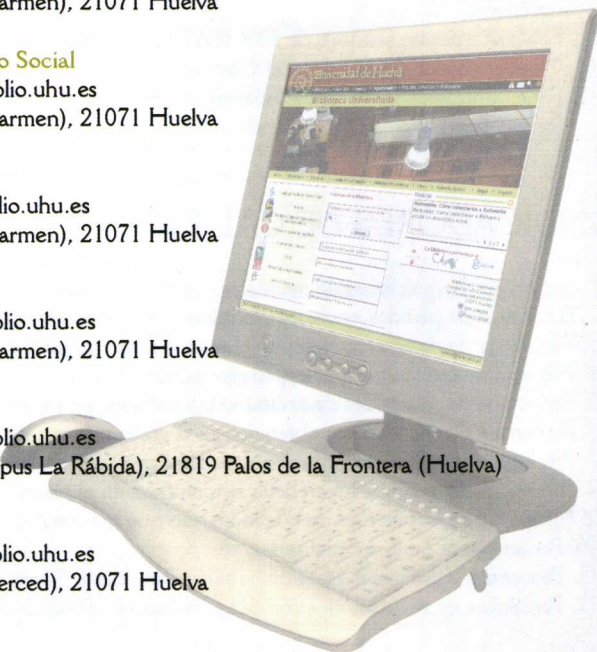
Teléfono: 959219505 - Correo electrónico: biblio_d@biblio.uhu.es
Dirección Postal: Avda. Tres de Marzo, s/n (Campus El Carmen), 21071 Huelva

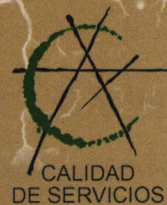
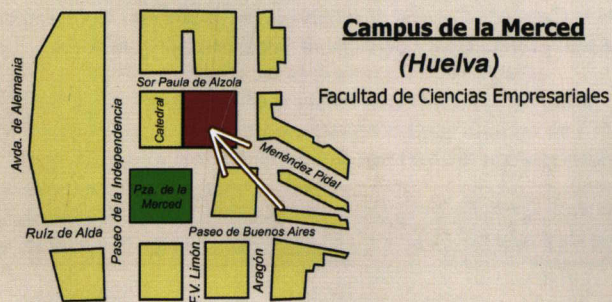
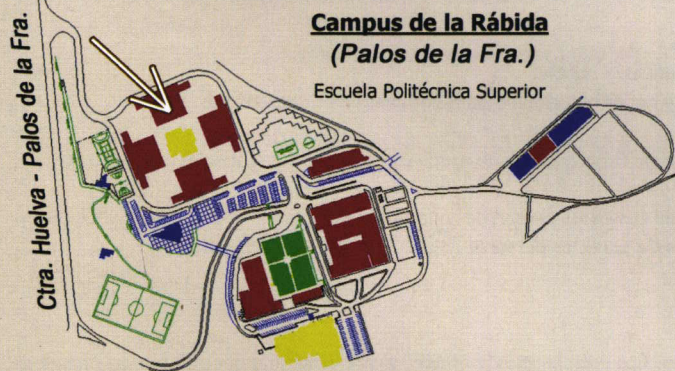
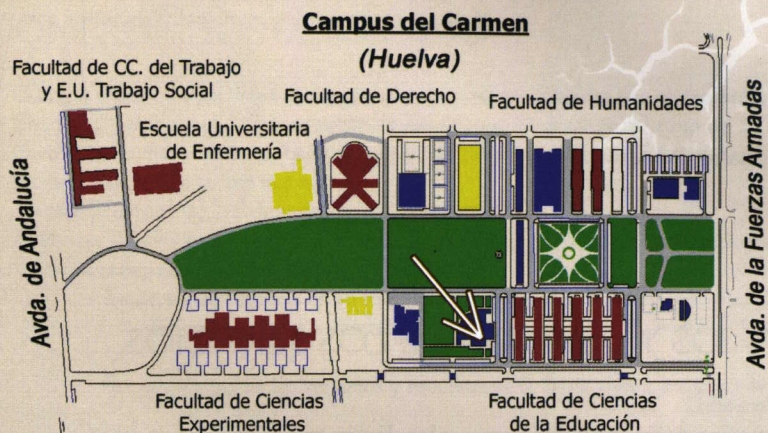
Biblioteca Campus La Rábida

Teléfono: 959217332 - Correo electrónico: biblio_p@biblio.uhu.es
Dirección Postal: Carretera Palos de la Frontera, s/n (Campus La Rábida), 21819 Palos de la Frontera (Huelva)

Biblioteca Campus La Merced

Teléfono: 959217807 - Correo electrónico: biblio_e@biblio.uhu.es
Dirección Postal: Plaza de La Merced, 11 (Campus La Merced), 21071 Huelva





HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 08:00 a 21:15 h, de Lunes a Viernes
Presencial, telefónica y telemáticamente

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Biblioteca Central (Campus El Carmen)

Autobuses urbanos líneas 3, 4, 5 y 8

Biblioteca Campus La Merced

Autobuses urbanos líneas 5 y 8

Biblioteca Campus La Rábida

Autobuses Empresa Damas

