

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título:</b> Carta de Servicios  <b>Servicio/Unidad:</b> Biblioteca	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

## CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE CÓRDOBA

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Biblioteca Universitaria de Córdoba	Unidad Técnica de Calidad	Consejo de Gobierno UCO
Fecha: 13/04/2009	Fecha: 17/07/2009	Fecha: 24/07/2009

<b>Edición</b>	<b>Fecha modificación</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	13/04/2009	Edición Inicial

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

## ÍNDICE

1.- PRÓLOGO .....	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	3
2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS.....	4
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.....	4
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	6
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO.....	7
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.....	7
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	9
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	9
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE .....	12
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS.....	12
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS.....	13

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

## 1.- PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Córdoba pretende ser un instrumento para la mejora de los servicios prestados a las personas usuarias, facilitando la obtención de información y proporcionando los mecanismos necesarios para participar activamente en dicha mejora.

Con este objetivo, la Biblioteca Universitaria adoptará las medidas necesarias para comprometer a todo su personal en el cumplimiento y desarrollo de esta Carta de Servicios.

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### 2.1.- Misión, visión y valores.

#### MISIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Córdoba es un sistema de recursos que tiene como misión el apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Institución en su conjunto, facilitando el acceso y la difusión de los recursos de información, y colaborando en la formación integral de toda la comunidad universitaria y en los procesos de generación y transferencia de conocimientos, contribuyendo a la consecución de los objetivos de la Universidad.

#### VISIÓN

La Biblioteca, como centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, debe ser un espacio agradable y accesible, orientado al desarrollo personal, individual y colectivo, tanto de sus usuarios/as como de sus trabajadores/as; un referente de información para la generación y transferencia del conocimiento; un lugar comprometido con su medio ambiente y con el uso sostenible de los recursos naturales, y donde las tecnologías de la información y las comunicaciones estén al alcance de todos; un lugar generador de sinergias y alianzas con otras instituciones y grupos de interés con el objeto de ayudar a la consecución de las metas y objetivos de la Universidad de Córdoba, y que contribuya

	<p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b></p>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

al aprendizaje permanente y a la adaptación a los Espacios Europeos de Educación Superior e Investigación.

## VALORES

Los valores en los que ponemos especial interés son:

1. -Considerar el deber para con las personas usuarias como el deber primordial.
2. -Adquirir una formación que se corresponda con las necesidades concretas de un buen trabajo profesional.
3. -Promover, por su manera de trabajar, la confianza del usuario/a en la honestidad de los procesos, en la eficacia y en la eficiencia profesional.
4. -Reconocer la singularidad de cada una de las personas usuarias, respetando su privacidad como un derecho.

### 2.2.- Datos Identificativos

La Biblioteca de la Universidad de Córdoba es un servicio adscrito al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Está formado por ocho puntos de servicio, uno en cada Facultad/Escuela y la Biblioteca Maimónides del Campus de Rabanales donde se integran todos los Servicios Centrales.

### 2.3- Enumeración de los servicios que presta y de los principales procedimientos que se tramitan.

- 1) Consulta:
  - a) de los catálogos de fondos propios y de otras bibliotecas.
  - b) de los materiales originales o reproducidos.
  - c) de los recursos de información electrónicos.
- 2) Préstamo:
  - a) préstamo a domicilio de los materiales propios de nuestra colección, en el número, tiempo y condiciones que determina el Reglamento de la BUCO.
  - b) se garantiza a nuestras personas usuarias la consulta, mediante originales o reproducciones, de materiales no disponibles en nuestra colección, a través del servicio de préstamo interbibliotecario.
- 3) Reproducción de documentos.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

- a) se garantiza el uso de los fondos no susceptibles de préstamo mediante la reproducción, con las restricciones que disponga la legislación vigente y teniendo en cuenta las infraestructuras de cada punto de servicio.
- 4) Información y Referencia.
- a) información presencial y remota sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
- b) orientación bibliográfica y de referencia para buscar y localizar información especializada.
- c) orientación personalizada, presencial y remota, en el uso de los recursos de información.
- 5) Biblioteca Digital.
- a) acceso y consulta a las bases de datos, revistas y libros electrónicos de la colección suscrita por la Biblioteca.
- b) se garantiza el acceso a estos recursos desde fuera de los campus de la UCO, mediante los sistemas de autenticación habilitados para ello.
- 6) Espacios e Infraestructuras. Las personas usuarias tiene a su disposición:
- a) salas de lectura.
- b) salas para trabajo en grupo.
- c) salas para la investigación.
- d) infraestructura WiFi en todos los puntos de servicio.
- e) Espacios TIC.
- 7) Formación de personas usuarias.
- a) formación inicial, dirigida al alumnado de nuevo ingreso.
- b) formación especializada: aprendizaje del manejo de los recursos de información electrónicos.
- 8) Actividades de extensión.
- a) exposiciones.
- b) jornadas de acogida.
- c) visitas guiadas.
- d) conferencias y lecturas.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

## 2.4.- Derechos concretos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios prestados.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el usuario/a tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser atendido de manera eficiente y correcta por todo el personal de biblioteca.
2. Acceso libre y gratuito a la Biblioteca de la Universidad de Córdoba de acuerdo con la normativa vigente.
3. Disponer de fondos documentales, espacios e infraestructuras para la consulta, estudio e investigación.
4. Recibir de forma adecuada información de todos los recursos existentes en la biblioteca.
5. Obtener el préstamo de los documentos existentes en cada punto de servicio de la Biblioteca.
6. Formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios bibliotecarios.
7. Recibir sesiones formativas para obtener un buen aprovechamiento de los recursos y servicios.
8. Participar en las evaluaciones y procesos de mejora de la biblioteca y ser informados de los resultados de las mismas.

Obligaciones de las personas usuarias:

1. Colaborar a mantener un ambiente adecuado y en silencio, evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio.
2. Cuidar y respetar el fondo documental, las instalaciones y equipamiento por ser patrimonio de la Universidad.
3. Utilizar los recursos de información, prioritariamente, para los contenidos en los ámbitos temáticos de estudio, docencia e investigación de la Universidad.
4. Cumplir las disposiciones que regulan el préstamo, con el fin de respetar los derechos de otras personas usuarias.
5. Dirigirse correctamente al personal de biblioteca que les atiende.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

6. Exponer las quejas y sugerencias por los canales debidamente establecidos; las sugerencias pueden ser anónimas.
7. Participar activamente en la evaluación y procesos de mejora.

## 2.5.- Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicio.

Las personas usuarias de la Biblioteca Universitaria de Córdoba pueden colaborar en la mejora del servicio a través de:

1. Sus representantes en la Comisión de Biblioteca Universitaria, y en las Comisiones de Biblioteca de los Centros.
2. Página web de la Biblioteca, buzón de sugerencias: [biblioteca@uco.es](mailto:biblioteca@uco.es).
3. Sugerencias al Catálogo Mezquita: <http://medina.uco.es/>
4. Buzones existentes en cada punto de Servicio.
5. Correo postal: Biblioteca Universitaria de Córdoba. Campus de Rabanales. 14014-Córdoba.
6. Encuestas de satisfacción.
7. Buzones institucionales de Quejas y Sugerencias, en la página web de la Unidad de Calidad: <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>
8. Herramientas de Web Social.

## 2.6.- Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
2. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001.
3. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
4. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
5. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

6. Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
7. Ley 25/2007, de 18 de octubre, Conservación de Datos de Comunicación Electrónica y Redes Públicas de Comunicación.
8. Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003, de 7 de octubre.
9. Decreto 95/2005, de 29 de marzo, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003.
10. Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.
11. Ley 16/2003, de 22 de diciembre, de Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.
12. Plan estratégico de la Universidad de Córdoba, aprobado por Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2005.
13. Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Córdoba, aprobado por Junta de Gobierno de la universidad de 30 de octubre de 1998.
14. Anexo reglamento de Biblioteca y Modificaciones al régimen de préstamo, aprobadas en Comisión de Biblioteca Universitaria de 19 de noviembre de 2004.
15. Resolución de 22 de enero de 2009, de la UCO, por la que se aprueba la normativa para la elaboración de cartas de servicio de la UCO
16. Acuerdo de préstamo interbibliotecario de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas), aprobada en la XVI Asamblea Anual, en noviembre de 2008.
17. Con más detalle se puede consultar la normativa aplicable en la web de la Universidad de Córdoba  
[http://www.uco.es/organizacion/secretaria\\_general/normativa/index\\_normativa.html](http://www.uco.es/organizacion/secretaria_general/normativa/index_normativa.html)

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

## 2.7.- Disponibilidad y acceso al sistema de quejas y sugerencias de la Universidad de Córdoba.

### **a.- Formas de presentación**

Las personas usuarias de la Biblioteca Universitaria de Córdoba pueden exponer sus observaciones, quejas o sugerencias a través de:

1. Escrito en cada uno de los puntos de Servicio.
2. Correo postal: Biblioteca Universitaria de Córdoba. Campus de Rabanales. 14014-Córdoba.
3. Buzón de correo electrónico: [biblioteca@uco.es](mailto:biblioteca@uco.es)
4. Buzones institucionales de Quejas y Sugerencias, en la página web de la Unidad de Calidad:  
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>

### **b.- Plazos de respuesta.**

Se responderá a las quejas y sugerencias, debidamente cumplimentadas, por correspondencia postal o electrónica en el plazo máximo de 7 días hábiles.

## 2.8.- Ubicación, Acceso y Transporte.

Para contactar con el servicio de biblioteca las personas interesadas podrán dirigirse a:

Biblioteca Universitaria de Córdoba.

Campus de Rabanales.

Carretera de Madrid, km. 396. 14014 Córdoba.

Y en cualquier sección, cuyo directorio se encuentra en:

<http://www.uco.es/servicios/biblioteca/>

Direcciones postales de los puntos de servicio:

1. Campus de Rabanales.
  - a. Biblioteca Maimónides  
Ctra. Madrid-Cádiz, km. 396-A  
14014-Córdoba.
2. Campus Centro.
  - a. Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Trabajo,  
Calle Adarve, 30  
14071-Córdoba.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

- b. Biblioteca de la Facultad de Derecho y CC. Económicas y Empresariales.  
Plaza de Puerta Nueva, s/n  
14002–Córdoba.
- c. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.  
Plaza del Cardenal Salazar, 3  
14003–Córdoba.
- 3. Campus Menéndez Pidal.
  - a. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación.  
Avda. de San Alberto Magno, s/n  
14071–Córdoba.
  - b. Biblioteca de la Escuela Universitaria de Enfermería.  
Avda. de Menéndez Pidal, s/n  
14071 – Córdoba.
  - c. Biblioteca de la Facultad de Medicina.  
Avda. de Menéndez Pidal, s/n  
14071–Córdoba.
- 4. Biblioteca de la Escuela Politécnica de Belmez.  
Avda. de la Universidad, s/n  
14220–Belmez (Córdoba).

### Planos de situación



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO



### 3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

#### 3.1.- Compromisos de calidad asumidos

1. Ofrecer, por parte de todo el personal un trato cordial y amable.
2. Informar al usuario/a, de forma inmediata y personalizada, sobre la estructura de la Biblioteca Universitaria y el contenido de su colección, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de la misma.
3. Responder a las consultas por correspondencia postal o electrónica en el plazo máximo de 7 días hábiles.
4. Informar mensualmente, a través del catálogo automatizado de las nuevas incorporaciones distribuidas por Bibliotecas y Centros.
5. Actualizar y mantener de modo constante los contenidos de la página Web de la Biblioteca Universitaria.
6. Se realizará el préstamo personal en un tiempo máximo de 5 minutos, salvo fondo reservado.
7. El usuario/a podrá realizar reservas de documentos prestados a través del catálogo automatizado. Se avisará, por correo electrónico cuando estén disponibles (en el plazo de 24 horas, contando días hábiles), o consultando el catálogo en línea.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

8. Expedir tarjeta de persona usuaria externa a la BUCO, previa solicitud del interesado/a en un plazo máximo de 7 días hábiles.
9. Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 4 días hábiles o informar por correo electrónico sobre el proceso de tramitación.
10. La Biblioteca, teniendo en cuenta las guías docentes, propondrá la adquisición de la bibliografía básica de cada curso, recomendada por el profesorado y actualizará la ya existente.
11. Tramitar las peticiones bibliográficas de usuarios/as, previo estudio de su conveniencia por parte de la Biblioteca, en un plazo máximo de 7 días hábiles.
12. Realizar sesiones formativas dirigidas al alumnado de nuevo ingreso en el primer cuatrimestre del curso académico.
13. Ofrecer cursos de formación a la carta previa solicitud del interesado/a y estudio de su pertinencia por parte de la Biblioteca.
14. Difundir los cambios y novedades en la prestación de los servicios a través de carteles, página Web, etc., con una antelación mínima de 5 días hábiles.
15. Responder a las quejas y sugerencias, debidamente cumplimentadas, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el momento en que llegan a la Biblioteca.
16. Consensuar anualmente el calendario y horarios de aperturas extraordinarias con el Consejo de Estudiantes.
17. El horario de apertura durante el periodo lectivo será al menos de doce horas diarias de lunes a viernes. Se ofrecerán puestos de lectura en horario extraordinario y en periodo de exámenes.
18. Promover, colaborar y participar en actividades culturales y de extensión universitaria.

### 3.2.- Indicadores de calidad utilizados

La Biblioteca ha establecido los siguientes indicadores cuantitativos, para referenciar, en conjunto, la calidad de nuestros servicios:

1. Número total de documentos por persona usuaria potencial.
2. Incremento anual de documentos.
3. Número de préstamos por persona usuaria potencial.
4. Número de accesos al catálogo automatizado por persona usuaria potencial.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Biblioteca</b>	<b>Fecha:</b> 24/07/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> BIB-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno UCO

5. Número de búsquedas por persona usuaria en recursos electrónicos.
6. Número de documentos electrónicos descargados por persona usuaria potencial.
7. Grado de satisfacción de los asistentes a los cursos de formación.
8. Porcentaje de respuestas a quejas y sugerencias desde el buzón electrónico.
9. Días y horas de apertura al año.
10. Puestos de lectura por total de personas usuarias.
11. Metros cuadrados por persona usuaria.
12. Puestos informáticos por persona usuaria.
13. Porcentaje de superficie con cobertura inalámbrica.
14. Número de accesos a la página Web de la Biblioteca Universitaria de Córdoba.
15. Número de actividades culturales realizadas en el año.

Los horarios de las bibliotecas de la UCO podrá encontrarlos en:  
<http://www.uco.es/servicios/biblioteca/horarios/>