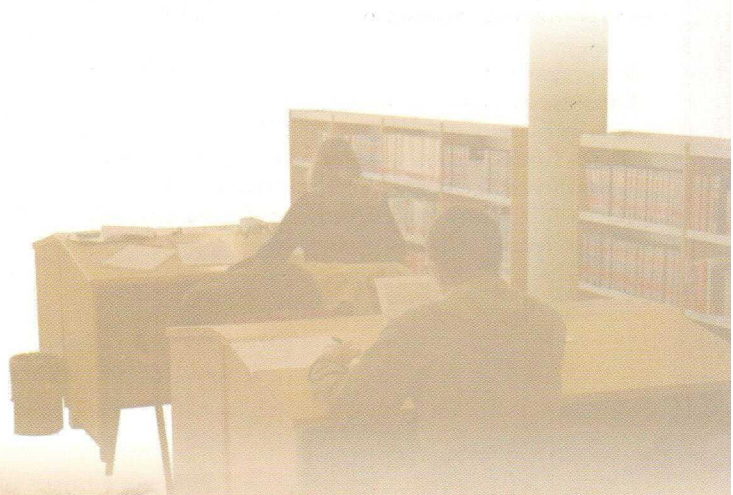


CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca

Vicerrectorado de Extensión Universitaria
Universidad de Huelva



DATOS IDENTIFICATIVOS

La Biblioteca de la Universidad de Huelva (BUH) es un servicio 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.

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.

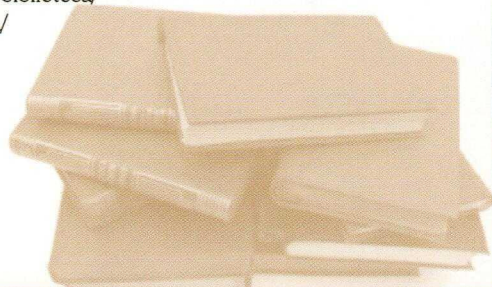
RESPONSABLE DE LA CARTA

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.

NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 www.uhu.es/biblioteca/buzon_virtual/login.php
- Encuestas de satisfacción de personas usuarias, disponibles en la web 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 www.uhu.es/biblioteca/
- Blog de la Biblioteca, en la dirección www.uhu.es/biblioteca/labuhardilla/
- Correo electrónico: www@biblio.uhu.es



SERVICIOS PRESTADOS Y COMPROMISOS

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

- * Mantener la oferta de 1 ordenador portátil por 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

- * Cumplir todas las peticiones de compra de manuales realizadas por el profesorado.
- * 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, préstamos 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

- * 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.
- * Responder en el plazo máximo de 2 días laborables a las consultas sobre problemas de acceso a los recursos electrónicos.
- * Suministrar los documentos solicitados en préstamos intercampus en un plazo máximo de 4 días laborables.



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 147, del 27 de julio de 2012).



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

* 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 la información.

Compromisos de calidad

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

* 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 por parte de las personas usuarias, tales como visitas guiadas, y cursos programados sobre los servicios y recursos de la Biblioteca.

Compromisos de calidad

* Ofrecer a los/las alumnos/as de 1º de Grado un curso virtual de formación en competencias informacionales durante el curso académico.

* Realizar todas las sesiones de formación demandadas por los/as usuarios/as (mínimo seis personas) a lo largo del curso académico.

NORMATIVA REGULADORA

Se puede consultar la relación de dicha normativa en la dirección Web www.uhu.es/biblioteca/normativa/normativa.html

DERECHOS Y OBLIGACIONES

La información sobre los derechos y obligaciones de usuarios y usuarias se pueden consultar en la siguiente dirección: www.uhu.es/biblioteca/CartaServicio/CartaServicio.html



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: www.uhu.es/biblioteca/buzon_virtual/login.php
- Buzones situados en cada punto de servicio (ver direcciones).
- Registro General de la Universidad (C/Dr. Cantero Cuadrado nº 6, 21071 Huelva)

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.

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

Biblioteca Central

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

Biblioteca Campus La Merced

Plaza de la Merced, 11 (Campus La Merced), 21071 Huelva - Telf.: 959217807
Dirección web: www.uhu.es/biblioteca - Correo electrónico: biblio_e@biblio.uhu.es

Biblioteca Campus La Rábida

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

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

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

Sala de lectura Facultad de Enfermería

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

Sala de lectura Facultad de Derecho

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



Universidad de Huelva

**Campus del Carmen
(Huelva)**

Facultad de CC. del Trabajo
y Facultad de Trabajo Social

Facultad de Derecho

Facultad de Humanidades

Facultad
de Enfermería

Avda. de Andalucía

Avda. de las Fuerzas Armadas

Facultad de Ciencias
Experimentales

Facultad de Ciencias
de la Educación

**Campus de la Rábida
(Palos de la Fra.)**

Escuela Técnica Superior de Ingeniería

Ctra. Huelva - Palos de la Fra.

**Campus de la Merced
(Huelva)**

Facultad de Ciencias Empresariales

Avda. de Alemania

Paseo de la Independencia

Sor Paula de Alzola

Central

Pza. de la Merced

Ruiz de Alda

Paseo de Buenas Ares

F.V. Lumbos

Aragón



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 08:00 a 21:15 h., de lunes a viernes

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

AENOR



Empresa Registrada

UNE-EN ISO 9001

ER-0124/2011

AENOR



Gestión Ambiental

UNE-EN ISO 14001

GA-2011/0054

