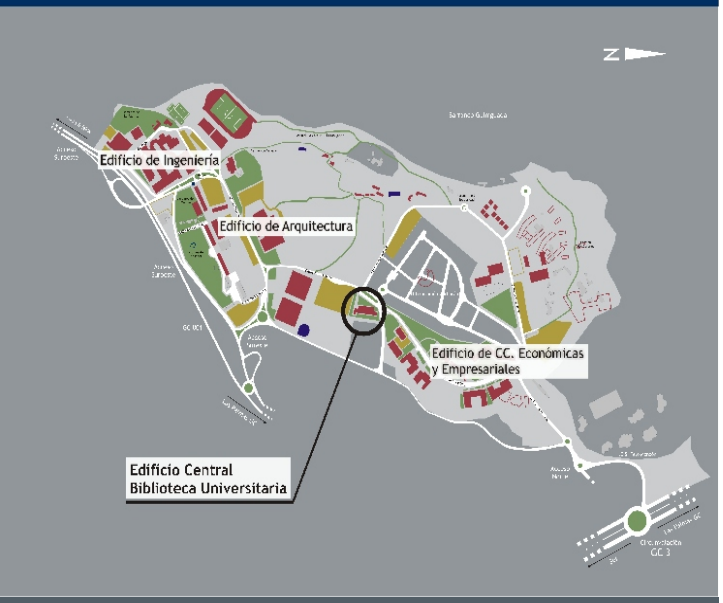

Biblioteca Universitaria

Edificio central de la Biblioteca Universitaria
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: 928 45 8674
928 45 8672
Fax: 928 45 7248
bu@ulpgc.es

www.ulpgc.es/biblioteca

Horario de atención al público
De Lunes a jueves de 8:30 a 20:30

Biblioteca de Arquitectura
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu_ea@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 1348, **Fax**: 928 45 1395
Biblioteca de Ciencias Básicas
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu_ecb@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 4403, **Fax**: 928 45 4403/2922
Biblioteca de Ciencias de la Salud
Paseo Blas Cabrera Felipe "Físico" s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: Bu_ecs@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 1421, **Fax**: 928 45 1421
Biblioteca de Enfermería (Lanzarote)
Campus Universitario de Teguise (Lanzarote)
Plaza de la Constitución, 3. (35530) - Villa de Teguise (Lanzarote)
C.e: bu_enf@ulpgc.es , **Tel**.: 928 45 9988, **Fax**: 928 59 3008
Unidad de Apoyo a la Docencia (Fuerteventura)
Centro Bibliotecario Insular. C/ Doctor Fleming, 1
(35600) - Puerto del Rosario (Fuerteventura)
C.e: bu_enfuerte@ulpgc.es, **Tel**.: 928 34 4683, **Fax**: 928 34 4684
Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu_fcee@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 8690, **Fax**: 928 45 7248
Biblioteca de Ciencias Jurídicas
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: biblioteca_fcj@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 8690, **Fax**: 829 45 7248
Biblioteca de Educación Física
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu_fis@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 8869, **Fax**: 928 45 7348
Biblioteca de Electrónica y Telecomunicación
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bib_eet@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 4558, **Fax**: 928 45 4559
Biblioteca de Formación del Profesorado
C/ Juana de Arco, n. 1
(35003) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu_efp@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 2783, **Fax**: 928 45 8852
Biblioteca de Humanidades
C/ Pérez del Toro, n. 1
(35003) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu_eh@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 2783, **Fax**: 928 45 8852
Biblioteca de Informática y Matemáticas
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: biblio@dma.ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 8781/8999, **Fax**: 928 45 4551
Biblioteca de Ingeniería
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu_ei@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 4452/4453, **Fax**: 928 45 4456
Biblioteca de Teleformación
Edificio Central de la Biblioteca Universitaria
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
Ce: bu_telefor@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 9496, **Fax** 928 45 7248
Biblioteca de Veterinaria
Campus Universitario de Montaña Cardones
Autovía Las Palmas-Bañaderos, km. 8
(35416) - Arucas (Las Palmas)
C.e: bu_ev@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 1138, **Fax** 928 45 7241

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca Universitaria

www.ulpgc.es/biblioteca

Misión

La Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto (Estatuto de la ULPGC, Sección VI, artículo 37. Decreto 30/2003). La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso a los recursos de información científica, técnica y cultural, promover su difusión y colaborar en los procesos de creación del conocimiento para contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad y a la formación integral del individuo.

Servicios

1. Información y orientación en la búsqueda de información.
2. Acceso remoto y en red, a través del Catálogo y de FARO, a los recursos de información seleccionados por la ULPGC.
3. Gestión de adquisiciones del material bibliográfico y documental.
4. Reproducción de documentos en múltiples soportes, respetando la legislación existente en derechos de autor.
5. Préstamo y obtención de documentos:
   - A domicilio: préstamo, renovación y reservas
   - Autopréstamo y buzón de devolución 24 horas
   - Intercampus
   - Interbibliotecario
6. Préstamo de ordenadores portátiles: por horas, semanal y de fin de semana.
7. Salas de estudio y trabajo en grupo.
8. Salas con equipamiento informático:ordenadores, escáneres, etc.
9. Atención a usuarios con discapacidad.
10. Formación de usuarios:
    - En competencias informacionales: para alumnos de grado, postgrado y PDI
    - A la carta: por grupos o individuales
    - Especializada: sobre los recursos de información
11. Acceso, difusión y preservación del conocimiento generado en la ULPGC a través del Repositorio Institucional: ACCEDA.
12. Acceso y difusión del patrimonio documental canario a través de mdC (Memoria digital de Canarias) y Jable (Archivo de prensa digital).
13. Biblioteca solidaria:
    - Préstamo de material bibliográfico a usuarios externos
    - Donación de material bibliográfico
    - Donación de mobiliario y equipos informáticos, prioritariamente a bibliotecas escolares
14. Biblioteca en el Campus virtual.
15. Extensión bibliotecaria y cultural: exposiciones, conferencias, visitas guiadas, club de lectura, etc.
16. Herramientas de la web social como un medio más de comunicación y participación de los usuarios.
17. Sugerencias y reclamaciones.

Normativa aplicable

1. Estatutos de la ULPGC (Decreto 30/2003 de 10 de marzo).
2. Reglamento de la BULPGC (27 de noviembre de 2003).
3. Reglamento de préstamo (21 de octubre de 2009).
4. Normas de uso BULPGC.
5. Normativa para usuarios externos.
6. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas de Rebién (1999).
7. Ley Orgáncia 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades.
8. Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
9. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.
10. Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996.
11. Ley 5/1998, de 6 de marzo, sobre protección jurídica de las bases de datos.
12. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
13. Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
14. Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación pública y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Compromisos

Nuestro objetivo es satisfacer sus necesidades informativas para el aprendizaje, docencia e investigación .Para conseguirlo, le escucharemos en todo momento y nos comprometemos a:

1. Atender con cordialidad y eficiencia todas las consultas de información.
2. Actualizar diariamente, a través de la página web, la información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca.
3. Responder en el plazo máximo de 2 días hábiles a las consultas, sugerencias y quejas planteadas por correo electrónico.
4. Proporcionar acceso a los recursos de información seleccionados por la ULPGC.
5. Actualizar anualmente la bibliografía básica y recomendada de cada curso, teniendo en cuenta los proyectos docentes.
6. Facilitar la consulta, a través del Catálogo, de la bibliografía básica y recomendada de cada una de los estudios ofrecidos por la ULPGC.
7. Adquirir, al menos, 5 copias de todos los manuales recomendados de la bibliografía básica de los proyectos docentes.
8. Tramitar las peticiones de adquisiciones en un plazo máximo de 3 días hábiles, siempre y cuando se haya facilitado los datos suficientes para identificar el documento.
9. Apoyarle en su trabajo e investigación obteniendo el 85% de los documentos no disponibles en la Biblioteca mediante el préstamo interbibliotecario y la fotodocumentación, en un plazo máximo de 20 días.
10. Publicar mensualmente, por Biblioteca Temática y a través de la página web de la Biblioteca, las nuevas adquisiciones bibliográficas.
11. Obtener documentos disponibles en otro campus en el plazo máximo de 72 horas.
12. Proporcionar buzones de devolución 24 horas en todos los campus.
13. Ofrecer en préstamo ordenadores portátiles.
14. Ofrecer acceso a Internet, herramientas de ofimática y software específico en todos los ordenadores de la Biblioteca.
15. Facilitar a los usuarios con discapacidad el uso y el acceso a los recursos de los que dispone la Biblioteca.
16. Ofrecer un programa formativo en competencias informacionales adecuado a las necesidades de los distintos tipos de usuarios.
17. Difundir y preservar el conocimiento generado en la ULPGC a través del Repositorio Institucional: ACCEDA.
18. Facilitar el acceso y la difusión del patrimonio documental canario a través de mdC (Memoria digital de Canarias) y Jable (Archivo de prensa digital).

Indicadores

1. Resultado de la encuesta de satisfacción de usuarios en relación con la cordialidad y eficiencia en la prestación del servicio.
2. Porcentaje del presupuesto de la Biblioteca Universitaria invertido en la compra de publicaciones.
3. Número de actualizaciones anuales del contenido de la web.
4. Número de accesos al catálogo y a los recursos electrónicos.
5. Número de préstamos de documentos
6. Porcentaje de títulos de la bibliografía básica y recomendada disponibles en la Biblioteca.
7. Número de desideratas gestionadas en menos de 3 días.
8. Porcentaje de documentos obtenidos por préstamo interbibliotecario y fotodocumentación.
9. Número de préstamos intercampus gestionados en menos de 72 horas.
10. Número de documentos devueltos a través de los buzones de devolución 24 horas.
11. Número de ordenadores por alumno.
12. Número de préstamos de ordenadores portátiles.
13. Número de cursos de formación.
14. Número de asistentes a los cursos de formación.
15. Número de accesos a ACCEDA.
16. Número de accesos a mdC y Jable.
17. Número de actividades de extensión organizadas.
18. Número de comentarios realizados a través de las herramientas de la web social ofrecidas por la Biblioteca.
19. Porcentaje de respuestas a quejas, sugerencias y/o reclamaciones atendidas en menos de 48 horas.

Medidas de subsanación

Cuando algún usuario, manifieste haberse incumplido alguno de los compromisos declarados en esta carta, una vez comprobado el hecho, la biblioteca le comunicará las razones y posibles soluciones por las que el incumplimiento se haya producido.

Sugerencias y reclamaciones

Podrán presentarse en todas las Administraciones de todos los Edificios así como en las oficinas centrales del Registro, en la Delegación de Lanzarote y Fuerteventura y en la Sede Institucional.

Deseamos que se sienta satisfecho con el servicio que recibe de la Biblioteca Universitaria. Por supuesto nos encantaría oír palabras positivas del servicio que ofrecemos, pero si las cosas no marchan bien, queremos saber lo que podemos hacer para mejorarlas. Así que, por favor, envíe cualquier comentario, sugerencia o duda a la sección de comunicación e información del la Biblioteca:

c.e.: bu@ulpgc.es
tel.: 928 458674
fax: 928 458684

También puede manifestar su descontento por el servicio que ha recibido, escribiendo a:

María del Carmen Martín Marichal
Directora de la Biblioteca Universitaria
c.e.: dir_bu@ulpgc.es
tel.: 928 457486
fax: 928 458684