



## **CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE CÓRDOBA**

### **PRÓLOGO**

La Biblioteca Universitaria de Córdoba, una vez concluido el proceso de evaluación, ha elaborado un plan de mejora para atender todas aquellas expectativas de calidad planteadas por los usuarios. Dentro de este plan se enmarca la Carta de Servicios. Una Carta de Servicios es un documento público elaborado y difundido por la propia Biblioteca, donde se refleja de modo accesible para el usuario, los derechos y las facilidades que la Biblioteca tiene previstos para atenderle, así como las expectativas razonables que puede ver satisfechas y los compromisos de calidad que la Biblioteca asume como estándares.

### **SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

La Biblioteca Universitaria de Córdoba:

- Posibilita el acceso al fondo bibliográfico de la Universidad de Córdoba, en cualquier tipo de soporte, ofreciendo información sobre la ubicación y disponibilidad de nuestra colección.
- Ofrece información y orientación bibliográfica, de referencia y electrónica: bases de datos y revistas electrónicas a texto completo, solicitada por nuestros usuarios.
- Proporciona consulta a los catálogos de los fondos propios de la Universidad de Córdoba así como a los catálogos de otras bibliotecas.
- Pone la colección a disposición de nuestros usuarios para su uso en las salas de consulta de los diferentes puntos de servicio de la BUCO.
- Permite, el uso de los fondos bibliográficos fuera del recinto de la Biblioteca, a través del servicio de préstamo, durante un período de tiempo determinado por el Reglamento de la BUCO.
- Garantiza el uso de los fondos no susceptibles de préstamo, mediante la consulta en sala, o mediante la reproducción de los



mismos, respetando los derechos de autor y teniendo en cuenta las infraestructuras de cada punto de servicio.

- Facilita a los miembros de la Comunidad Universitaria, originales o reproducciones de obras no disponibles en nuestra Universidad y proporciona a otras instituciones documentos existentes en nuestra colección a través del Préstamo Interbibliotecario.
- Los usuarios de la BUCO, tienen a su disposición salas de lectura e investigación para trabajos en grupo, así como infraestructura para uso de ordenadores portátiles (WIFI).
- Los usuarios de la BUCO, tienen la posibilidad de acceder desde fuera de la UCO a las bases de datos, revistas y libros electrónicos gracias a los sistemas PAPI (Punto de Acceso a Proveedores de Información) y V.P.N.(Red Privada Virtual)
  
- Formación de usuarios:
  - Formación inicial: dirigida a alumnos de nuevo ingreso.
  - Formación especializada: aprendizaje del manejo de los recursos de información electrónicos.
  
- El usuario dispone de forma inmediata de toda la información que se está procesando en la Universidad de Córdoba, a través del Catalogo Mezquita y del resto de las Universidades Andaluzas a través del catálogo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CatCBUA).

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Informar al usuario, 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.
2. Responder a las consultas por correspondencia postal o electrónica en el plazo máximo de 7 días.
3. Informar mensualmente, a través del catálogo automatizado de las nuevas incorporaciones distribuidas por Bibliotecas y Centros.
4. Actualizar y mantener de modo constante los contenidos de la página Web de la Biblioteca Universitaria.
  
5. Se realizará el préstamo personal en un tiempo máximo de 5 minutos.
6. Los usuarios podrán realizar reservas de documentos prestados a través del catálogo automatizado. Se le avisará, por correo



- electrónico cuando estén disponibles o consultando el catálogo en línea.
7. Dar de alta en el Sistema automatizado al usuario de nuevo ingreso en un plazo máximo de 15 días.
  8. Expedir tarjeta de usuario externo a la BUCO, previa solicitud del interesado en un plazo máximo de 7 días.
  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 los profesores y actualizará la ya existente.
  11. Tramitar las peticiones bibliográficas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la Biblioteca, en un plazo máximo de 7 días.
  12. Ofrecer cursos de Formación a la carta previa solicitud de los interesados y estudio de su pertinencia por parte de la BUCO.
  13. 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.
  14. Responder a las quejas y sugerencias, debidamente cumplimentadas, en un plazo no superior a 7 días desde el momento en que llegan a la Biblioteca.
  15. Ofrecer, por parte de todo el personal un trato cordial y amable.

## INDICADORES

Hemos establecido los siguientes indicadores cuantitativos, para referenciar, en conjunto, la calidad de nuestro servicio:

- Número total de documentos bibliográficos por usuario.
- Incremento anual de documentos.
- Número de préstamos anuales.
- Número de préstamo por usuario.
- Número de accesos al Catálogo automatizado sobre el total de usuarios.
- Número de búsquedas por usuario en las bases de datos y revistas electrónicas.
- Porcentaje de peticiones bibliográficas gestionadas.
- Número de participantes en cursos de formación de usuarios realizados.
- Número de respuestas a sugerencias y quejas y tiempo de respuesta.



- Días y horas de aperturas al año.
- Puestos de lectura por total de usuarios.
- Metros cuadrados por usuario.
- Puestos informáticos por usuario
- Porcentaje de superficie con cobertura inalámbrica

## DERECHOS Y DEBERES

- Acceso libre y gratuito a la Biblioteca de la UCO de acuerdo con la normativa vigente.
- Disponer de fondos documentales, espacios e infraestructuras para la consulta, estudio e investigación.
- Difundir de forma adecuada todos los recursos de información existentes en la biblioteca.
- Obtener el préstamo de los documentos existentes en cada punto de Servicio de la BUC.
- Ser atendido de manera eficiente y correcta por todo el personal de biblioteca.
- Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios bibliotecarios.
- Recibir sesiones formativas para obtener un buen aprovechamiento de los recursos y servicios.
- Participar en las evaluaciones y procesos de mejora de la biblioteca y ser informados de los resultados de las mismas.
- Colaborar a mantener un ambiente adecuado y en silencio, evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio.
- Cuidar y respetar el fondo documental, las instalaciones y equipamiento por ser patrimonio de la Universidad.
- Utilizar los recursos de información, prioritariamente, para los contenidos en lo ámbitos temáticos de estudio, docencia e investigación de la Universidad.
- Cumplir las disposiciones que regulan el préstamo, con el fin de respetar los derechos de otros usuarios.
- Dirigirse correctamente al personal de biblioteca que les atiende.
- Exponer las quejas por escrito debidamente cumplimentado y firmado, en tanto que las sugerencias pueden ser anónimas.
- Participar activamente en la evaluación y procesos de mejora.



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de biblioteca, podrán formularse y presentarse por:

Escrito en cada uno de los Puntos de Servicio de la BUCO.

Correo postal: Biblioteca Universitaria de Córdoba. Campus de Rabanales  
14014 Córdoba.

Correo electrónico: [biblioteca@uco.es](mailto:biblioteca@uco.es)

Página Web del Comisionado para la Calidad:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/form/quejas.php>

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/form/sugerencias.php>

## NORMATIVA

Estatutos de la Universidad de Córdoba (Decreto 280/2003 de 7 de Octubre de 2003).

Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Córdoba (aprobado por Junta de Gobierno de la Universidad de 30 de octubre de 1998).

Normativa de préstamo de la Biblioteca de la UCO.

## LOCALIZACIÓN Y HORARIOS

Biblioteca Universitaria de Córdoba.

Campus de Rabanales. Carretera de Madrid, km. 396.

14014 Córdoba.

Y en cualquier biblioteca de la UCO, cuyo directorio se encuentra en:

<http://www.uco.es/webuco/buc/?go=pages/bibliotecas/bibliotecas.html>

Los horarios de las bibliotecas de la UCO, podrá encontrarlos en.

<http://www.uco.es/webuco/buc/?go=pages/horarios/horarios.html>