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 8678
Fax: 928 45 7248
bu@ulpgc.es

http://biblioteca.ulpgc.es

Horario de atención al público
De lunes a viernes de 8:15 a 20:45

Biblioteca General. Servicios Centrales
Edificio Central de la Biblioteca Universitaria.
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 8674/8678, **Fax**: 928 45 7248

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 Educación
C/ Juana de Arco,1
(35003) - Las Palmas de Gran Canaria
C.e: bu_efp@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 2783, **Fax**: 928 45 8852

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 Tahiche (Lanzarote)
c/ Rafael Alberti, 50. (35507) - Lanzarote
C.e: bu_enf@ulpgc.es , **Tel**.: 928459980

↳ **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 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 Economía, Empresa y Turismo
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 Turismo**
C/ Rafael Alberti, 50
35507 Tahiche (Lanzarote)
Tel.: 928 836410, **Fax** 928836422

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 Humanidades
C/ Pérez del Toro,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 Telecomunicación y Electrónica
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 Teleformación
Edificio Electrónica y Telecomunicación. Biblioteca. Pabellón A
Campus Universitario de Tafira s/n
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria
Ce: bu_telefor@ulpgc.es, **Tel**.: 928 45 4559, **Fax** 928 45 4559

Biblioteca de Veterinaria
Campus Universitario de Montaña Cardones
Autovía Las Palmas-Bañaderos, km. 8
(35416) - Arucas (Gran Canaria)
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

http://biblioteca.ulpgc.es

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 Universitaria 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 de la persona.

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 Biblioteca Universitaria.
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.Videograbación, edición y posterior difusión de actividades organizadas por la Biblioteca Universitaria o en los centros que puedan ser de interés para la comunidad universitaria y la sociedad en general.
6.Préstamo y obtención de documentos:
   – A domicilio: préstamo, renovación y reservas
   – Autopréstamo y buzón de devolución 24 horas
   – Intercampus
   – Interbibliotecario
   – Préstamo de libros electrónicos
7. Préstamo de ordenadores portátiles: por horas, nocturno, fin de semana y semanal.
8. Salas de estudio y trabajo en grupo.
9. Salas con equipamiento informático: ordenadores, escáneres, etc.
10. Atención a usuarios y usuarias con discapacidad.
11. Formación en competencias informacionales:
    1. Para alumnado de grado, posgrado, PDI y PAS
    2. A la carta: por grupos o individuales y en el aula
    3. Especializada: sobre los recursos de información
12. Acceso, difusión y preservación del conocimiento generado en la ULPGC a través del Repositorio Institucional: ACCEDA.
13. Acceso y difusión del patrimonio documental canario a través de mdC (Memoria digital de Canarias) y Jable (Archivo de prensa digital).
14. Biblioteca solidaria:
   – Préstamo de material bibliográfico a usuarios y usuarias externas.
   – Donación de material bibliográfico.
   –Donación de mobiliario y equipos informáticos, prioritariamente a bibliotecas escolares.
15. Biblioteca en el Campus virtual. Extensión bibliotecaria y cultural: exposiciones, conferencias, visitas guiadas, club de lectura, encuentros bibliotecarios, certámenes, etc.
16. Herramientas de la web social como un medio más de comunicación y participación de los usuarios y las usuarias.
17. Biblioteca verde, incorporando la ética ambiental a toda su actividad.
18. Sugerencias y reclamaciones.

Normativa aplicable

1. Estatutos de la ULPGC (Decreto 30/2003 de 10 de marzo).
2. Reglamento de la Biblioteca Universitaria (27 de noviembre de 2003).
3. Reglamento de préstamo (6 de Octubre de 2015).
4. Normas de uso de la Biblioteca Universitaria.
5. Normativa para usuarias y usuarios externos.
6. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas de REBIUN (1999).
7. Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley 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 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamento Civil.
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 de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
15. Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.
16. Resolución de 8 de octubre de 2015 del Vicerrectorado de Investigación Desarrollo e Innovación de la ULPGC por el que se establece el procedimiento del depósito en el repositorio institucional ACCEDA de la producción científica.

Compromisos

Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades informativas para el aprendizaje, docencia e investigación. Para conseguirlo nos comprometemos a:
1. Atender con cordialidad y eficiencia todas las consultas de información.
2. Actualizar diariamente, a través de la página web y de las herramientas sociales, la información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca Universitaria.
3. Responder en el plazo máximo de 2 días hábiles a las consultas, sugerencias y quejas planteadas por correo electrónico.
4. Responder de manera inmediata y dentro del horario de prestación del servicio, a las consultas, sugerencias y quejas planteadas a través de WhatsApp o del Chat.
5.Proporcionar acceso a los recursos de información seleccionados por la Biblioteca Universitaria.
6. Actualizar anualmente la bibliografía básica y recomendada de cada curso, teniendo en cuenta los proyectos docentes, facilitando su consulta a través del Catálogo y de FARO.
7. Adquirir, en función de la disponibilidad presupuestaria, un mínimo de 3 copias de 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.
9. Apoyarle en su trabajo e investigación obteniendo el 85% de los documentos no disponibles en la Biblioteca Universitaria mediante el préstamo interbibliotecario y la fotodocumentación, en un plazo máximo de 20 días.
10. Obtener documentos disponibles en otro campus en el plazo máximo de 72 horas.
11. Publicar, por Biblioteca Temática y a través de la página web de la Biblioteca, las nuevas adquisiciones bibliográficas.
12. Proporcionar buzones de devolución 24 horas en todos los campus.
13. Ofrecer en préstamo ordenadores portátiles.
14. Ofrecer en préstamo lectores de libros electrónicos.
15. Ofrecer el préstamo de libros electrónicos.
16. Revisar permanentemente las normas de uso y el Reglamento de Préstamo.
17. Ofrecer acceso a Internet, herramientas de ofimática y *software.* específicos en los ordenadores de la Biblioteca Universitaria.
18. Facilitar a los usuarios y las usuarias con discapacidad el uso y el acceso a los recursos de los que dispone la Biblioteca Universitaria.
19. Ofrecer un programa formativo en competencias informacionales adecuado a las necesidades de los distintos tipos de usuarios y usuarias.
20. Actualizar y potenciar las guías y tutoriales como herramientas de apoyo a la formación de usuarios y usuarias.
21. Difundir y preservar en abierto el conocimiento generado en la ULPGC a través del Repositorio Institucional: ACCEDA.
22. Facilitar el acceso y la difusión del patrimonio documental canario a través de mdC (Memoria digital de Canarias) y Jable (Archivo de prensa digital).
23. Organizar actividades que conviertan a la Biblioteca Universitaria en un punto de encuentro e intercambio de conocimiento.
24. Planificar y organizar exposiciones y muestras documentales físicas y virtuales que den a conocer la colección de la Biblioteca Universitaria.
25. Difundir las videograbaciones de las actividades organizadas por la Biblioteca Universitaria.

Indicadores

1. Resultado de la encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias 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 Universitaria.
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 o alumna.
12. Número de préstamos de ordenadores portátiles.
13. Número de préstamos de lectores de libros electrónicos.
14. Número de préstamos de libros electrónicos.
15. Número de cursos de formación.
16. Número de asistentes a los cursos de formación.
17. Número de guías y tutoriales nuevos y/o actualizados.
18. Número de accesos a ACCEDA.
19. Número de documentos depositados en ACCEDA.
20. Número de accesos a mdC y Jable.
21. Número de actividades de extensión organizadas.
22. Número de comentarios realizados a través de la página web de la Biblioteca Universitaria y de las herramientas de la web social ofrecidas por la Biblioteca.
23. Porcentaje de respuestas a quejas, sugerencias y/o reclamaciones atendidas en menos de 48 horas.
24. Número de consultas, sugerencias y quejas planteadas y resueltas a través de WhatsApp y del Chat.
25. Número de videograbaciones de eventos organizados por la Biblioteca y por los centros difundidos a través de las plataformas de la Biblioteca Universitaria.

Medidas de subsanación

Cuando algún usuario o usuaria ponga de manifiesto el incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta, una vez comprobado el hecho, la Biblioteca Universitaria le comunicará las razones que lo hayan motivado y las posibles soluciones adoptadas.

Sugerencias, reclamaciones

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

Deseamos que se sienta satisfecho o satisfecha 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:

Sección de Información:
c.e.: bu@ulpgc.es **tel.**: 928 458674 / 8678 **fax**: 928 457248

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

Si lo prefiere puede usar el Formulario de sugerencias y reclamaciones:
http://biblioteca.ulpgc.es/formulario_sugerenciasyreclamaciones