

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 ULPGC. 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 de las personas.

SERVICIOS QUE OFRECE

1. Comunicación, información y atención al público.
2. Orientación en la búsqueda de información.
3. Acceso remoto y en red a los recursos de información.
4. Gestión de adquisiciones del material bibliográfico y documental.
5. Préstamo y obtención de documentos.
6. Formación en competencias digitales.
7. Gestión del repositorio institucional.
8. Salas de lectura y áreas de trabajo.
9. Préstamo de ordenadores portátiles.
10. Acceso y difusión del patrimonio documental canario.
11. Atención a personas con diversidad funcional.
12. Reproducción de documentos.
13. Extensión bibliotecaria y cultural.

NORMATIVA APLICABLE

La normativa aplicable a este servicio se encuentra publicada en el siguiente enlace:

https://biblioteca.ulpgc.es/conocenos_documentos_normas

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las personas usuarias que no estén satisfechas con el servicio prestado por la BU y que consideren que dicho servicio no responde a los compromisos recogidos en la carta de servicios, podrán presentar reclamaciones en todas las administraciones de edificios, así como en las oficinas centrales de registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo a la Docencia de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la ULPGC o a través de la sede electrónica en el siguiente enlace, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de 17 de octubre de 2011:

<https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

COMPROMISOS

1. Responder de manera inmediata, y dentro del horario de prestación del servicio, a las consultas planteadas a través de las herramientas de comunicación de la BU.
2. Obtener un resultado superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción de usuarios/as.
3. Proporcionar acceso a los recursos de información seleccionados por la BU 24 horas / 365 días al año.
4. Tramitar las peticiones de adquisiciones en un plazo máximo de 5 días hábiles.
5. Actualizar anualmente la bibliografía básica y recomendada de cada titulación teniendo en cuenta los proyectos docentes.
6. Obtener el 85% de los documentos no disponibles en la BU mediante préstamo interbibliotecario y fotodocumentación, en un plazo máximo de 20 días.
7. Obtener documentos de otros campus (préstamo intercampus) en el plazo máximo de 5 días, siempre que estén disponibles en la biblioteca de origen.
8. Formalizar de manera inmediata el préstamo de documentos.
9. Realizar al menos 5 sesiones formativas dirigidas al PDI.
10. Realizar al menos 5 sesiones formativas dirigidas al alumnado.
11. Proporcionar acceso a la producción científica de la ULPGC 24 horas / 365 días al año.
12. Proporcionar acceso a las salas de lectura, áreas de trabajo en grupo y espacios con equipamiento informático en el horario de apertura de las instalaciones de la BU, al menos 230 días/año.
13. Disponer al menos de 1 ordenador de sobremesa o portátil por cada 40 estudiantes.
14. Disponer al menos de 1 ordenador portátil para el préstamo por cada 100 estudiantes.
15. Formalizar de manera inmediata el préstamo de ordenadores portátiles.
16. Facilitar el acceso a los portales digitales 24 horas / 365 días al año.
17. Ofrecer al menos 1 puesto de uso preferente para personas con movilidad reducida en cada punto de servicio.
18. Disponer de al menos 1 equipo por punto de servicio dotado con software específico para personas con diversidad funcional.
19. Ofrecer al menos una máquina multifunción para la reproducción de documentos en régimen de autoservicio en cada punto de servicio.
20. Organizar al menos 10 actividades de extensión bibliotecaria y/o cultural al año.

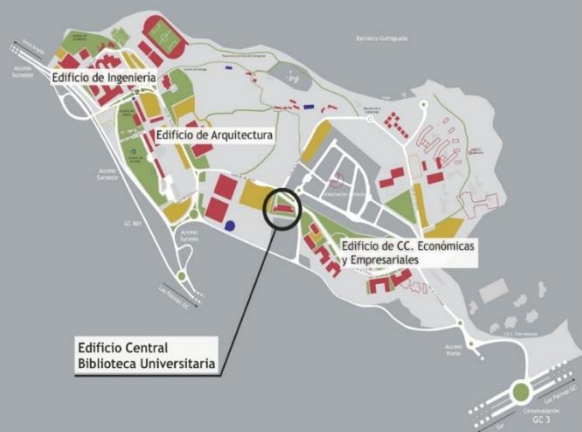
INDICADORES

1. Relación entre consultas respondidas de manera inmediata y consultas formuladas.
2. Resultados iguales o superiores a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción en relación con la cordialidad y eficiencia.
3. Porcentaje de días al año con acceso a los recursos de información.
4. Número de accesos al catálogo y a los recursos electrónicos.
5. Porcentaje de peticiones de adquisiciones gestionadas en menos de 5 días hábiles.

6. Porcentaje de títulos de la bibliografía básica y recomendada de cada titulación disponibles en la biblioteca.
7. Porcentaje de documentos no disponibles en la BU obtenidos por préstamo interbibliotecario o fotodocumentación, en un plazo máximo de 20 días.
8. Porcentaje de préstamos intercampus recibidos en el plazo máximo de 5 días.
9. Porcentaje de préstamos formalizados de manera inmediata.
10. Número de sesiones formativas dirigidas al PDI.
11. Número de sesiones formativas dirigidas al alumnado.
12. Porcentaje de días al año con acceso al repositorio institucional.
13. Número de accesos al repositorio institucional.
14. Días de apertura al año de los distintos espacios de la BU.
15. Número de ordenadores por estudiante.
16. Número de portátiles para el préstamo por estudiante.
17. Porcentaje de préstamos de ordenadores portátiles formalizados de manera inmediata.
18. Porcentaje de días al año con acceso a los portales digitales.
19. Número de accesos a los portales digitales.
20. Porcentaje de puestos preferentes para personas con movilidad reducida por cada punto de servicio.
21. Porcentaje de equipos con software específico para personas con diversidad funcional por cada punto de servicio.
22. Porcentaje de máquinas multifunción por punto de servicio.
23. Número de actividades de extensión bibliotecaria y/o cultural realizadas en el año.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. Ser tratadas con respeto y consideración.
2. Conocer la identidad y la responsabilidad del personal que atiende y gestiona cada servicio de la BU.
3. Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea parte interesada.
4. Participar en la mejora continua de la BU, a través de los medios habilitados para ello.
5. Acceder en condiciones razonables a la consulta y estudio de los fondos bibliográficos y documentales de su interés, tanto si forman parte de la colección propia de la ULPGC, como si se hallan en otros centros ajenos a la misma.
6. Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a las fuentes bibliográficas y documentales.
7. Recibir la formación necesaria para la utilización eficaz de la BU y de sus recursos de información.
8. Disponer de espacios y medios adecuados al entorno educativo y de investigación.
9. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.



Biblioteca Universitaria

Edificio Central de la Biblioteca Universitaria
Campus Universitario de Tafira s/n
C.P.: 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
LAS PALMAS

Tel.: +34 928 45 8670
+34 928 45 8690
Fax: +34 928 45 7248

bu@ulpgc.es

<https://biblioteca.ulpgc.es>

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 8:15 a 20:45

Biblioteca de Arquitectura

Campus Universitario de Tafira s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
bu_ea@ulpgc.es, Tel.: 928 45 1320

Biblioteca de Ciencias Básicas Campus Universitario de Tafira s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
bu_ecb@ulpgc.es, Tel.: 928 45 4403

Biblioteca de Ciencias Jurídicas Campus Universitario de Tafira s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
biblioteca_fcj@ulpgc.es, Tel.: 928 45 8690

Biblioteca de Ciencias de la Salud Paseo Blas Cabrera Felipe "Físico" s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
bu_ecs@ulpgc.es, Tel.: 928 45 1421

> **Biblioteca de Enfermería (Lanzarote)**
Campus Universitario de Tahiche (Lanzarote)
C/ Rafael Alberti, 50. 35507 - Tegüise (Lanzarote)
bu_enf@ulpgc.es, Tel.: 928 45 9980

> **Unidad de Apoyo a la Docencia (Fuerteventura)** Centro Bibliotecario Insular. C/ Doctor Fleming, 1
35600 - Puerto del Rosario (Fuerteventura)
bu_enfuerte@ulpgc.es, Tel.: 928 34 4683

Biblioteca de Economía, Empresa y Turismo
Campus Universitario de Tafira s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
bib_fcee@ulpgc.es, Tel.: 928 45 8690

> **Biblioteca de Turismo**
Campus Universitario de Tahiche (Lanzarote)
C/ Rafael Alberti, 50. 35507 - Tegüise (Lanzarote)
bu_enf@ulpgc.es, Tel.: 928 45 9980

Biblioteca de Educación Física Campus Universitario de Tafira s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
bu_fis@ulpgc.es, Tel.: 928 45 8869

Biblioteca de Ciencias de la Educación
C/ Juana de Arco, 1
35003 - Las Palmas de Gran Canaria
bu_efp@ulpgc.es, Tel.: 928 45 2783

Biblioteca de Humanidades
C/ Pérez del Toro, 1
35003 - Las Palmas de Gran Canaria
bu_eh@ulpgc.es, Tel.: 928 45 2783

Biblioteca de Informática y Matemáticas
Campus Universitario de Tafira s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
biblio@dma.ulpgc.es, Tel.: 928 45 8781

Biblioteca de Ingeniería
Campus Universitario de Tafira s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
bu_ei@ulpgc.es, Tel.: 928 45 4452

Biblioteca de Electrónica y Telecomunicación
Campus Universitario de Tafira s/n 35017 - Las Palmas de Gran Canaria
bib_eet@ulpgc.es, Tel.: 928 45 4558

Biblioteca de Teleformación
Edificio Electrónica y Telecomunicación. Pabellón A Campus Universitario de Tafira s/n
35017 - Las Palmas de Gran Canaria
bu_telefor@ulpgc.es, Tel.: 928 45 4559

Biblioteca de Veterinaria
Campus Universitario de Montaña Cardones Autovía Las Palmas-Bañaderos, km. 8
35416 - Arucas (Gran Canaria)
bu_ev@ulpgc.es, Tel.: 928 45 1097

CARTA DE SERVICIOS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

<https://biblioteca.ulpgc.es>