



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Presidència**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Unitat Biblioteca General i de Referència (Bgr) rev. 10 – 2017

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual la Bgr informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells

La Bgr, dona resposta a les necessitats bibliogràfiques i documentals dels tècnics de l'Administració local



Management  
System  
ISO 9001:2008

www.tuv.com  
ID 9105045878

## **Continguts**

|   |          |
|---|----------|
| <b>Qui som .....</b>                                | <b>2</b> |
| <b>Què fem .....</b>                                | <b>2</b> |
| <b>Formalització de la comanda .....</b>            | <b>3</b> |
| <b>Temps de resposta .....</b>                      | <b>3</b> |
| <b>Normativa reguladora .....</b>                   | <b>3</b> |
| <b>Drets i obligacions persona usuària.....</b>     | <b>4</b> |
| <b>Els nostres compromisos .....</b>                | <b>4</b> |
| <b>Volem millorar: suggeriments o queixes .....</b> | <b>5</b> |
| <b>On som, horaris d'atenció, com arribar.....</b>  | <b>5</b> |

## **Qui som**

La Unitat Biblioteca General i de Referència (BGR), adscrita a la Secció de Qualitat i Processos de la Subdirecció de Logística fou creada l'any 1993 per tal d'ampliar i racionalitzar l'accés a la informació del personal de la Diputació i, actualment compta amb una col·lecció de més de 15.000 documents, especialitzada en administració pública, i en particular sobre administració local.

### Missió

Respondre les necessitats informatives i documentals dels tècnics de l'administració local per al desenvolupament de la seva tasca diària

### Visió

Volem continuar sent un referent com a biblioteca especialitzada en dret administratiu, contractació pública, gestió de recursos humans, planificació territorial i altres matèries relacionades amb el món local

## **Què fem**

### **Funcions**

- Identificar i analitzar els recursos informatius i documentals més adients per incorporar a la col·lecció de la biblioteca a fi d'actualitzar-la permanentment.
- Adquirir, processar i difondre el fons bibliogràfic i documental per posar-la a l'abast dels nostres usuaris.
- Donar suport logístic en el seguiment i control de les subscripcions dels diferents departaments de la Diputació.
- Assessorar els diferents departaments de la Diputació sobre sistemes i metodologia documental.

### **Serveis que oferim**

- Consulta a sala

Posem a disposició dels usuaris el nostre fons bibliogràfic de lliure accés i facilitem l'accés al nostre catàleg i a les diferents bases de dades i altres recursos digitals disponibles a la xarxa internet.

- Servei d'informació i referència

Facilitem la cerca d'informació especialitzada, i en particular de caràcter legislatiu, ja sigui a través dels nostres propis recursos informatius o consultant fonts externes. Per difondre els recursos documentals que s'incorporen al fons de la biblioteca s'editen periòdicament butlletins de novetats i bibliografies especialitzades.

- Servei d'Alerta Bibliogràfica / Difusió Selectiva de la Informació

Aquest servei mitjançant la tramesa setmanal dels sumaris electrònics de les revistes i el servei diari de difusió de normativa legal pretén mantenir actualitzats els usuaris segons les seves preferències.

- Servei de préstec

Oferim la possibilitat de disposar en préstec d'un màxim de 5 documents de la biblioteca durant quinze dies amb la possibilitat de prorrogar els terminis.

- Servei d'Obtenció de Documents i Préstec Interbibliotecari

Localitzem documents que es troben disponibles en altres centres de documentació, i sempre que és possible hi facilitem l'accés a través del préstec interbibliotecari, o bé en sol·licitem una còpia, si es tracta d'articles de revista.

### **Formalització de la comanda**

Per realitzar una comanda a la Bgr poden seguir els següents procediments:

- Sol·licituds externes: a través de la bústia de correu electrònic de la Bgr: [sdlo.biblioteca@diba.cat](mailto:sdlo.biblioteca@diba.cat)
- Sol·licituds internes: a través dels formularis d'intradiba

### **Temps de resposta**

- Peticions que poden ser satisfetes amb els recursos de la BGR: 30 minuts
- Peticions que requereixen cerques complementàries (amb dades incompletes o dubtoses): de 30 minuts a 3 hores
- Peticions que requereixen la intervenció d'un/una professional documentalista: de 3 a 48 hores
- Peticions que requereixen la intervenció d'experts/es, sotmeses a drets d'autor o documents d'altres biblioteques: més de 48 hores

### **Normativa reguladora**

- Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal (LOPD)
- Reial decret legislatiu 1/ 1996, de la Llei de Propietat Intel·lectual
- Llei 23/2006, de modificació del Text refós de la Propietat Intel·lectual
- Criteris d'utilització del servei de préstec de la Bgr

## Drets i obligacions persona usuària

### Drets:

- A accedir i consultar els fons i recursos d'informació de la Biblioteca
- A disposar d'un fons actualitzat i en bon estat
- A gaudir d'un servei de préstec gratuït per un màxim de 5 documents durant un període prorrogable de 15 dies.
- A ser informat de les dades personals que la Bgr pugui tenir per tal de gestionar el servei de préstec
- A l'assessorament sobre funcionament de la Bgr
- A l'atenció personalitzada en la formulació de consultes a diferents bases de dades, en novetats documentals i en la utilització de recursos documentals propis i externs ja sigui de forma presencial, telèfonica o per correu electrònic.
- A sol·licitar els serveis i productes descrits en aquesta carta

### Obligacions:

- Respectar els procediments establerts per a la utilització dels serveis disponibles.
- Fer un bon ús de les instal·lacions, equips i fons documentals.
- Identificar-se mitjançant el seu DNI al personal de la Bgr per formalitzar el servei de préstec
- A tenir cura dels documents en préstec i responsabilitzar-se de les despeses per reposició derivades d'un mal ús.
- Respectar la normativa de propietat intel·lectual quant a còpia i reproducció de documents per a qualsevol dels mitjants que contempla la llei.

## Els nostres compromisos

| La BGR es compromet a   | La BGR mesurarà                      |
|---|--------------------------------------|
| Respondre a totes les sol·licituds bibliogràfiques i documentals                          | Grau de resposta a sol·licituds      |
| Complir els temps de resposta establerts a la carta de serveis                            | Grau d'acompliment temps de resposta |
| Mantenir actualitzada la col·lecció documental per tal d'oferir un servei de més qualitat | Grau d'actualització col·lecció      |

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

## **Volem millorar: suggeriments o queixes**

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta es facilitarà als interessats / interessades una resposta adequada i s'emprendrà l'acció correctora escaient.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments:

- Per telèfon: 934 022 840
- A la bústia de correu electrònic de la Biblioteca General Referència: [sdlo.biblioteca@diba.cat](mailto:sdlo.biblioteca@diba.cat)
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

## **On som, horaris d'atenció, com arribar**


### On som:

Recinte Escola Industrial, Comte d'Urgell, 187, Edifici del Rellotge, 2a planta,

08036-Barcelona

Horaris d'atenció: De dilluns a divendres, de 8 a 14:30 hores

### Com arribar:

 Parada París (Comte Borrell-Comte d'Urgell), línies 54 i 66  
Parada Villarroel (Còrcega-Rosselló), línies 14, 59, 63

 Estació Hospital Clínic Línia 5

 Comte d'Urgell / Roselló

Per ampliar la informació sobre la Bgr adreceu-vos a la pàgina següent:  
<http://intradiba.diba.cat/web/logistica/biblioteca>