



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Unitat Biblioteca General i de Referència rev. 11 – 2020

Aprovada per D-10804 de 06/11/2020  
Vigència fins al 31/12/2025



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 a les persones usuàries, tant internes com externes, dels serveis que els ofereix i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a totes elles.

La Biblioteca General i de Referència dona resposta a les necessitats bibliogràfiques i documentals del personal tècnic de l'Administració local.

## Continguts

Qui som .....	3
Què fem.....	3
Sol·licitud de servei.....	4
Temps de resposta .....	4
Normativa reguladora .....	4
Drets persona usuària.....	4
Deures persona usuària.....	5
Els nostres compromisos .....	5
Volem millorar: suggeriments o queixes.....	5
On som, horaris d'atenció, com arribar .....	6

## 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.

### Serveis que oferim

- Consulta a sala

Posem a disposició dels usuaris el nostre fons bibliogràfic per a consulta en sala i facilitem l'accés a les diferents bases de dades jurídiques i altres recursos digitals online.

- 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

Oferim serveis d'actualització mitjançant la tramesa setmanal dels sumaris electrònics de les revistes i el servei diari de difusió de normativa legal segons selecció per subscripció de l'usuari.

- 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.

### Sol·licitud de servei

Per realitzar una sol·licitud de servei a la Bgr es podran 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: es podran formular mitjançant formulari de peticions d'intradiba, correu electrònic ([sdlo.biblioteca@diba.cat](mailto:sdlo.biblioteca@diba.cat)) per telèfon (934 022 840) o bé de forma presencial.

### 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

- Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals.
- 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 aprovats per decret de Presidència 145/2018

### Drets persona usuària

- 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, telefònica o per correu electrònic.
- A sol·licitar els serveis i productes descrits en aquesta carta

### Deures persona usuària

- 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 mitjans que contempla la llei.

### Els nostres compromisos

La Biblioteca General i de Referència es compromet a

Respondre a totes les sol·licituds bibliogràfiques i documentals

Complir els temps de resposta establerts a la carta de serveis

Mantenir actualitzada la col·lecció documental per tal d'oferir un servei de qualitat

La BGR mesurarà

Grau de resposta a sol·licituds

Grau acompliment temps de resposta

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, la Biblioteca General i de Referència facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon: 934 022 840

- A la bústia de c/e de la Biblioteca General Referència: [sdlo.biblioteca@diba.cat](mailto:sdlo.biblioteca@diba.cat)
- Al directoris de contacte corporatiu:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

A través d'instància presentada en els registres generals de la Diputació de Barcelona

### 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. Aquest horari podria variar en funció de períodes vocacionals i/o de dispensa del personal

#### Com arribar:

 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

 Comte d'Urgell / Rosselló



Per ampliar la informació adreceu-vos a la pàgina següent:

Subdirecció de Logística

Recinte Escola Industrial. Edifici 25, 1a pl.  
Comte d'Urgell, 187. 08036 Barcelona  
Tel. 934 022 433 · Fax 934 022 273  
sd.logistica@diba.cat · www.diba.cat

Intradiba: <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/biblioteca>

Comunitat Logístic@: <https://logistica.diba.cat/>