

Carta de Serveis

Unitat Biblioteca General i de Referència



© Diputació de Barcelona. 12a edició 2023

Subdirecció de Logística

Aprovada per D-10804 de 06/11/2020

Vigència fins al 31/12/2025

Fotografies: Diputació de Barcelona, Eva Guillamet, shutterstock.com, pexels.com/

Pictogrames: Flaticon.com

Índex



1. Qui som	2
2. Què fem.....	3
3. Sol·licitud de servei	4
4. Compromís de qualitat	5
5. Temps de resposta	6
6. Seguiment del nivell de qualitat.....	6
7. Normativa reguladora	7
8. Drets i deures dels usuaris	8
9. On som, horaris d'atenció, com arribar	10
10. Queixes, suggeriments i consultes	11

01

Qui som

La Biblioteca General i de Referència (BGR) és una unitat creada l'any 1993 per la Diputació de Barcelona, per tal d'ampliar i racionalitzar l'accés a la informació del personal de la Diputació i els ens locals de la província de Barcelona.

La seva missió és respondre les necessitats informatives i documentals dels tècnics de l'administració local per al desenvolupament de la seva tasca diària.

Actualment compta amb una col·lecció de més de 25.000 documents que cobreix un ampli ventall temàtic: Benestar Social, Contractació Pública, Dret Administratiu, Gestió de Recursos Humans, Igualtat i Ciutadania, Salut Pública i Consum, Urbanisme i totes aquelles matèries complementàries de caràcter transversal.



© Eva Guillamet

Seu Biblioteca General i de Referència – Diputació de Barcelona

02 Què fem

La BGR ofereix servei al personal tècnic de la Diputació de Barcelona i de les administracions locals de Barcelona.



© pexels-pixabay

- 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. Sempre que sigui possible, facilitem l'accés a través del préstec interbibliotecari i si es tracta d'articles de revista, en sol·licitem una còpia.



Sol·licitud de servei

Per contactar amb la BGR disposeu dels següents mitjans:



934 022 840



[Web BGR](#)
[Contacte Intradiba](#)
[Contacte Diba](#)



sdlo.biblioteca

Suggeriments i consultes

Usuaris interns

Alertes bibliogràfiques, difusió selectiva de sumaris

[Formulari](#)

Difusió selectiva d'informació legal

[Formulari](#)

Servei de préstec

[Web BGR](#)

sdlo.biblioteca

Subscripcions premsa i revistes (només autoritzats, serveis, oficines, gerències, etc)

[Formulari](#)

Usuaris externs (*)

Alerta bibliogràfica, difusió selectiva de sumaris

[Formulari](#)

Difusió selectiva d'informació legal

[Formulari](#)

Servei de préstec

[Formulari](#)

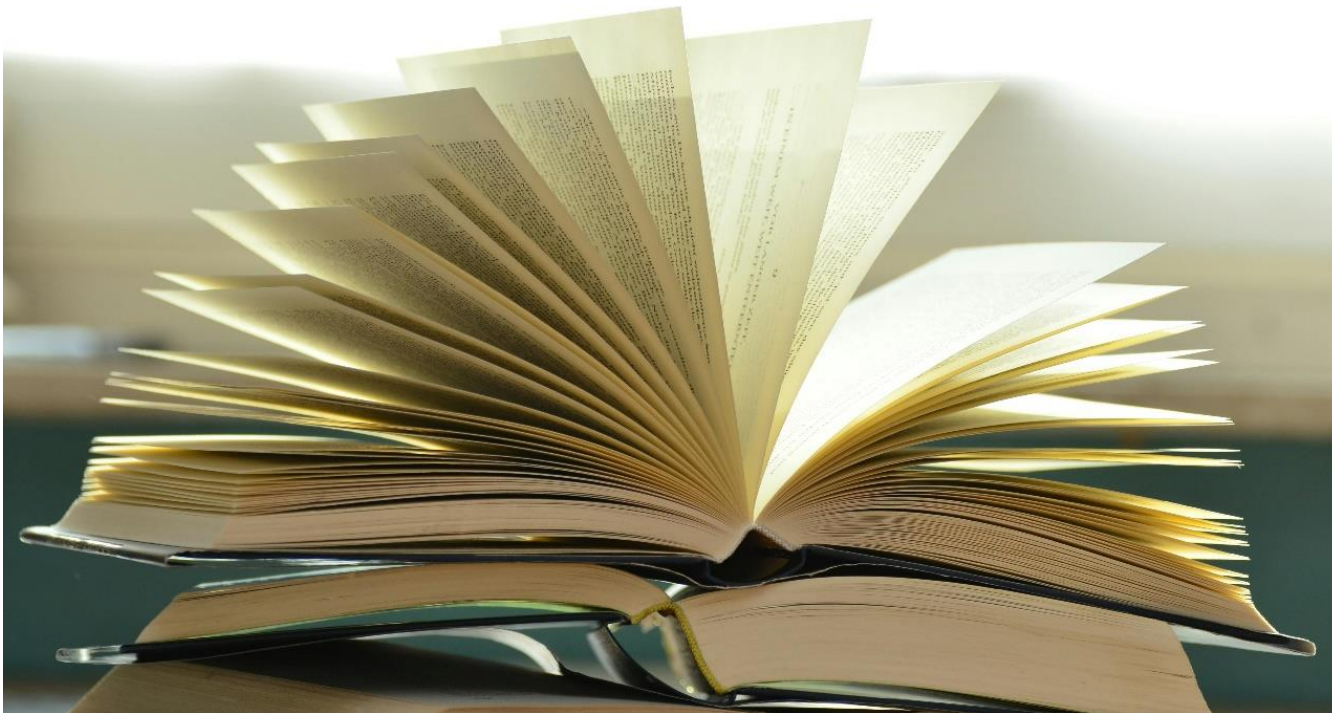
(*) Ajuntaments, consells comarcals, mancomunitats, consorcis locals, entitats municipals descentralitzades de la Província de Barcelona.

04

Compromís de qualitat

La BGR es compromet a prestar-vos els serveis que s'especifiquen en aquesta carta en les condicions que es detallen a continuació, sempre que aquests serveis es puguin prestar en una situació de normalitat i sense perturbacions alienes que n'afectin el funcionament.

© pexels-pixabay



Els nostres compromisos amb les persones usuàries son:

- Respondre a totes les sol·licituds bibliogràfiques i documentals
- Mantenir actualitzada la col·lecció documental per tal d'oferir un servei de qualitat
- Complir els temps de resposta establerts a la carta de serveis (apartat 5)

Està acreditada amb els certificats i distintius següents:

- UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemes de gestió de la qualitat
- Segell Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM) +300



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



Seguiment del nivell de qualitat

Els compromisos assenyalats es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment els serveis oferts.

- Grau de resposta a sol·licituds bibliogràfiques i documentals
- Grau acompliment temps de resposta
- Grau d'actualització de la col·lecció documental

Aquests indicadors es podran consultar trimestralment en la [Comunitat Logística@](#)

07

Normativa reguladora



© Create jobs 51/ shutterstock.com

 [Clica una normativa](#)

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de 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 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la llei de propietat intel·lectual, regularitzant, aclarint i harmonitzant les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Llei 23/2006, de 7 de juliol, per la qual es modifica el text refós de la llei de propietat intel·lectual, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril.
- Criteris d'utilització del servei de préstec de la BGR aprovats per decret de Presidència 145/2018

08

Drets i deures dels usuaris

© Jacob Lund/Shutterstock.com



En les seves relacions amb la Biblioteca General i de Referència, les persones usuàries gaudeixen d'un conjunt de drets i hauran de complir uns deures. S'hi preveuen els següents:



Dret a accedir, consultar i a l'atenció personalitzada els fons i recursos d'informació de la Biblioteca, ja sigui en novetats documentals i en la utilització de recursos documentals propis i externs



Dret a l'assessorament sobre funcionament de la BGR



Dret a disposar d'un fons actualitzat i en bon estat



Dret a sol·licitar els serveis i productes descrits en aquesta carta



Dret a gaudir d'un servei de préstec gratuït per un màxim de 5 documents durant un període prorrogable de 15 dies.



Dret a ser informat de les dades personals que la BGR pugui tenir per tal de gestionar el servei de préstec



Deure de respectar els procediments establerts per a la utilització dels serveis disponibles



Deure a tenir cura dels documents en préstec i responsabilitzar-se de les despeses per reposició derivades d'un mal ús



Deure de fer un bon ús de les instal·lacions, equips i fons documentals



Deure de respectar la normativa de propietat intel·lectual quant a còpia i reproducció de documents per a qualsevol dels mitjans que contempla la llei.



Deure a identificar-se mitjançant el seu DNI al personal de la BGR per formalitzar el servei de préstec



On som, horaris d'atenció, com arribar



© Eva Guillaumet 2018

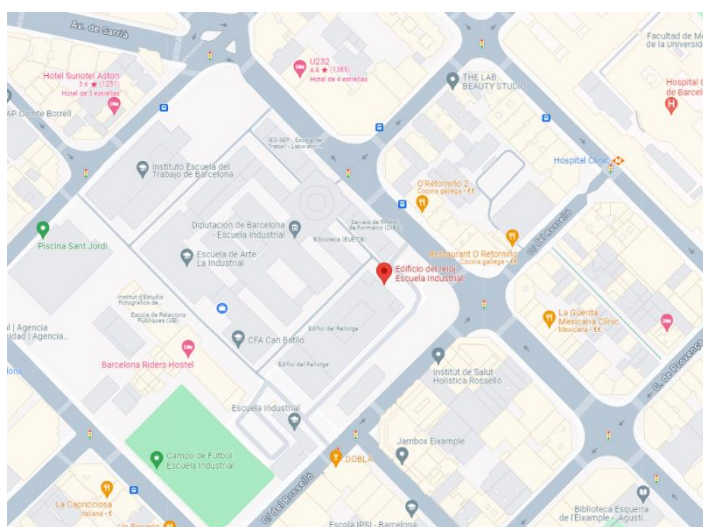
On som

Recinte Escola Industrial,
Comte d'Urgell, 187, Edifici El
Relloige, 2a planta. 08036-
Barcelona

Horaris d'atenció presencial:

De dilluns a dijous, de 9 a 14
hores.

Com arribar:



 [Clica el mapa](#)



Línies 54, 59, 63,
68, V9 i V11



Línia 5, Hospital
Clínic



Comte d'Urgell /
Rosselló



Queixes, suggeriments i consultes

Per a presentar queixes, suggeriments i consultes, disposeu dels diferents canals assenyalats en l'apartat 3 d'aquesta carta de serveis.

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

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

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