

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA. **UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Málaga tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Biblioteca Universitaria adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos de la Biblioteca Universitaria

La Biblioteca Universitaria es un Servicio de la Universidad de Málaga, adscrito al Vicerrectorado de Investigación y Transferencia.

I.II. Misión de Biblioteca Universitaria

Es misión de la Biblioteca de la Universidad, como servicio de recursos, apoyar el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua en el contexto del Espacio Europeo de Enseñanza Superior e Investigación, así como a las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto y la prestación de servicios a la sociedad.

Debe asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad de Málaga y orientada hacia la sociedad global y del conocimiento.

Visión de la Biblioteca:

Constituirse en un referente en su entorno como biblioteca universitaria en cuanto a sus buenas prácticas y gestión de la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

Contribuir a que la Universidad de Málaga avance hacia la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo de sus actividades, y adquiera una posición de liderazgo en el conjunto de las Instituciones de investigación y enseñanza superior.

La Biblioteca debe trabajar los aspectos relacionados con la responsabilidad social y compromisos de la Universidad de Málaga.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Coordinador de Bibliotecas de la Biblioteca Universitaria es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Biblioteca Universitaria

Las personas usuarias de los servicios que presta la Biblioteca Universitaria podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de lo establecido en su Plan específico para la recogida de opiniones y expectativas de las personas usuarias y de la ciudadanía en general: Plan PREU (<http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/PLANPREU.pdf>).

En él se contemplan:

- Intervención de los representantes del profesorado y del alumnado en las diferentes bibliotecas a través de las Comisiones de bibliotecas.
- Obtención de las valoraciones, opiniones y sentir general de las personas usuarias mediante entrevistas y reuniones con los grupos de interés y encuestas.
- Recepción de quejas, sugerencias o comentarios a través de buzones ubicados en todos los puntos de atención a las personas usuarias, buzón virtual, correo electrónico institucional, redes sociales, Registro General y Oficina de Relaciones con el Usuario de la Universidad de Málaga.
- Comunicación y diálogo con asistentes a sesiones virtuales de formación de personas usuarias y mediante los Foros de formación.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Biblioteca Universitaria le corresponde:

1.- Información bibliográfica: tiene como finalidad informar a las personas usuarias sobre los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria, así como prestar ayuda y asesorar a obtener cualquier información o documento que se necesite para fines académicos.

2.- Formación de personas usuarias: consiste en ayudarles a transformar la información en conocimiento, facilitando y agilizando los procesos de aprendizaje en la Universidad. Se desarrolla a través de acciones como formación programada presencial (grupos), formación programada virtual (grupos), formación personalizada, visitas guiadas para grupos, autoformación, Jornadas de “Bienvenida a la Biblioteca”, etc.

3.- Consulta y préstamo domiciliario: los fondos bibliográficos podrán ser consultados en sala o disponer de ellos fuera de las instalaciones de la Biblioteca.

4.- Préstamo interbibliotecario: proporciona a las personas usuarias los documentos que necesitan y no están en la Biblioteca, y ésta facilita sus propios fondos bibliográficos a otros centros bibliotecarios.

5.- Consulta de bases de datos, revistas y libros electrónicos: facilita la consulta a las publicaciones digitales y bases de datos de la Biblioteca universitaria a través de Internet.

6.- Instalaciones y equipos de uso público: dispone de espacio y medios destinados al desarrollo de actividades individuales y de grupo para las personas usuarias en su labor de estudio, docencia, investigación, etc.

7.- Actividades de cooperación y participación: tiene como objetivo la difusión de los fondos bibliográficos y documentales mediante diferentes actividades.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria

Decreto 145/2003, de 3 de junio, de Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA nº 108, de 9 de junio de 2003).

Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003).

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE nº 150, de 23 junio de 2007)

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia. (BOE nº 97, de 22 de abril de 1996)

Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. (BOE nº 52 de 2 de marzo de 1994).

Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre protección de datos de carácter personal. (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999)

Ley 15/2003 Andaluza de Universidades (BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003)

Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (BOE nº 307, de 24 de diciembre de 2001)

Las diferentes bibliotecas de centro cuentan con reglamentos y normativas de préstamo, uso de instalaciones y equipamiento.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

En particular se observan los siguientes:

Derechos:

8. Todas las personas usuarias podrán consultar libremente los recursos, así como solicitar la asistencia del personal bibliotecario cuando lo necesiten.
9. Podrán acceder al préstamo domiciliario siempre que acrediten su pertenencia a la Universidad de Málaga.
10. La Biblioteca dispondrá de los medios para que las personas usuarias puedan expresar sus quejas y éstas serán atendidas con prontitud.
11. Las personas usuarias tienen derecho a conocer en cada momento el horario y la disponibilidad en cada Biblioteca para atender de forma personalizada a las consultas de todo tipo que necesiten plantear.

Deberes:

1. Contribuir a mantener un entorno adecuado, evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta o el estudio, así como cuidar los equipamientos e instalaciones.
2. Toda persona usuaria es responsable de los materiales prestados mientras estén en su poder, así como de hacer buen uso de los recursos de información que la Biblioteca pone a su disposición, y que son patrimonio de la Universidad o de los que posee licencia de acceso.
3. Colaborar para mantener el correcto funcionamiento del servicio. Cumplir las indicaciones del personal de la Biblioteca y, siempre que se le solicite, identificarse como usuario o usuaria.
4. Las personas usuarias tienen la obligación de reintegrar el material a la Biblioteca una vez finalizado el préstamo, siempre que no sea autorizada una renovación, en las mismas condiciones físicas en que se le ha prestado.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Málaga podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos, así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por la Universidad de Málaga.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los/as interesados/as puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- Mediante Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios. El Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones estará

disponible en todos los puntos de atención de la Biblioteca y en todas las unidades administrativas de la Universidad de Málaga.

- Mediante Formulario Telemático; los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía web <http://www.uma.es/ficha.php?id=62405> y además en el formulario general de la Universidad de Málaga www.uma.es/quejasysugerencias, quedando registradas en la aplicación que gestiona la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.
- Una forma residual de entrada en el sistema de atención de quejas y sugerencias, estará previsto para aquéllas que tengan entrada conforme a lo previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; así como todas las quejas y sugerencias que los interesados presenten por correo ordinario.

La forma de presentación, plazos de respuesta, etc., está establecido en el Plan de recogida de expectativas de las personas usuarias (PREU) de la Biblioteca y desarrollado en el Manual de procedimiento de gestión de quejas y sugerencias.

La recogida es diaria y la distribución a la unidad correspondiente, análisis y respuesta en un plazo máximo de cinco días, vía correo postal o correo electrónico.

Con respecto a la tramitación, el Coordinador de Bibliotecas llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria. Cada Dirección de Biblioteca de Centro, Jefatura de Servicio o Sección General, para cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente, adoptará las medidas que correspondan, debiendo notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo indicado de cinco días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también de lo actuado, en el mismo plazo, al Coordinador de Bibliotecas.

La Oficina de Relaciones con el Usuario/a tiene su sede en el:

Rectorado de la Universidad de Málaga
Avenida Cervantes nº 2
Málaga (29071)
Fax y Tfno: 952131054
Correo Electrónico: quejasysugerencias@uma.es

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Biblioteca Universitaria, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Coordinación de Bibliotecas

Edificio de la Biblioteca General. Campus de Teatinos, s/n. 29071 Málaga
Tlf.: 952 13 11 18
Fax: 952 13 23 42
Correo-e: bbccoord@uma.es
<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbbl=15&nobbbl=1>

Servicio de Automatización y Proceso Técnico

Edificio de la Biblioteca General. Campus de Teatinos, s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 95 213 23 47

Fax: 95 213 23 42

Correo-e.: bblsa@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=1&nobl=1>

Sección de Adquisiciones, Préstamo Interbibliotecario e Información y Referencia

Edificio de la Biblioteca General. Campus de Teatinos, s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 23 21

Fax: 952 13 23 11

Correo-e: bblapiir@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=2&nobl=1>

Sección de Proyectos

Edificio de la Biblioteca General. Campus de Teatinos, s/n. 29071 Málaga

Tlf. 952 13 11 18

Fax: 952 13 23 42

Correo-e: buzon@bbl.uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=16&nobl=1>

Biblioteca General

Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 23 06

Fax: 952 13 23 42

Correo-e: bblgral@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=3>

Biblioteca de Arquitectura y Bellas Artes

Campus de El Ejido, s/n. 29071 Málaga

Tlf: 952 13 13 25

Correo-e: bblaba@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=19>

Biblioteca de Ciencias

Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf: 952 13 20 44

Fax: 952 13 20 00

Correo-e: bblcie@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=4>

Biblioteca de Ciencias de la Comunicación

Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf: 952 13 32 75

Fax: 952 13 29 14

Correo-e: bblcccom@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=5>

Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología

Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 26 37

Fax: 952 13 11 17

Correo-e: bbledupsico@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=6>

Biblioteca de Ciencias de la Salud

Ampliación del Campus de Teatinos, s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 951 95 28 03

Fax: 951 95 28 04

Correo-e: bblsalud@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=8>

Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales

Campus de El Ejido, s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 20 77

Fax: 952 13 71 36

Correo-e: bblccee@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=9>

Biblioteca de Derecho

Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 21 13

Fax: 952 13 23 38

Correo-e: bblderecho@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=11>

Biblioteca de Estudios Sociales y de Comercio

Ampliación del Campus de Teatinos, s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 951 95 22 17

Correo-e: bbsocemp@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=17>

Biblioteca de Humanidades

Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 18 40

Correo-e: biblhum@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=14>

Biblioteca de Industriales y Politécnica

Ampliación del Campus de Teatinos, s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 951 95 24 94

Correo-e: bblindupoli@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=12>

Biblioteca de Informática y Telecomunicación

Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 71 61

Fax: 952 13 33 29

Correo-e: bbletsiitel@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=13>

Biblioteca de Medicina

Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 15 23

Fax: 952 13 15 24

Correo-e: bblmedicina@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=7>

Biblioteca de Turismo

Edif. de Hostelería y Turismo. Campus de Teatinos s/n. 29071 Málaga

Tlf.: 952 13 32 76 / 952 13 32 77

Fax: 952 13 32 77

Correo-e: bblturismo@uma.es

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=10>

Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.uma.es/ficha.php?id=62405>

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios de la Biblioteca Universitaria, recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Con respecto a la información bibliográfica:
 - 1.1. Responder en un plazo máximo de 24 horas las consultas planteadas por las personas usuarias.
 - 1.2. Difundir vía Web y correo electrónico un boletín informativo mensual con las nuevas adquisiciones por cada una de las bibliotecas.
2. Con respecto a la formación de personas usuarias:
 - 2.1. Informar sobre el funcionamiento y servicios de la Biblioteca en Jornadas de “Bienvenida” a todo el alumnado de primer curso de todos los centros, a principio de curso.
3. Con respecto a la consulta y préstamo domiciliario:
 - 3.1. Recepción de los libros, revistas y bases de datos, en el plazo de dos semanas desde su adquisición.
4. Con respecto al préstamo interbibliotecario
 - 4.1. Comunicar a la persona peticionaria de préstamo interbibliotecario el resultado de la gestión realizada con otras bibliotecas en el plazo máximo de una semana.
5. Con respecto a la consulta de bases de datos, revistas y libros electrónicos:
 - 5.1. Gestionar en cinco días los problemas de acceso y mantenimiento de los recursos electrónicos.
6. Con respecto a las instalaciones y equipos de uso público:
 - 6.1. Facilitar ordenadores para trabajo individual entre las distintas bibliotecas de los centros.
7. Con respecto a las actividades de cooperación y participación:
 - 7.1. Ampliar la participación en proyectos de catálogos colectivos.
 - 7.2. Poner a disposición de la comunidad universitaria andaluza la colección de la Biblioteca Universitaria de Málaga para el préstamo en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Biblioteca Universitaria, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta:

1. Con respecto a la información bibliográfica:
 - 1.1. Porcentaje de respuestas en el plazo de 24 horas (IN01)
 - 1.2. Número de actualizaciones en la Web (IN02)
 - 1.3. Número de envíos masivos a través de las listas de distribución (IN03)
2. Con respecto a la formación de personas usuarias:
 - 2.1. Porcentaje del alumnado de primer curso al que se ha dirigido una Jornada de “Bienvenida” (IN04)
3. Con respecto a la consulta y préstamo domiciliario:
 - 3.1. Porcentaje de libros, revistas y bases de datos comprados que son puestos a disposición del público en dos semanas (IN05)
4. Con respecto al préstamo interbibliotecario:
 - 4.1. Porcentaje de comunicados con un plazo inferior a una semana (IN07)
5. Con respecto a la consulta de bases de datos, revistas y libros electrónicos:
 - 5.1. Porcentaje de reclamaciones gestionadas en cinco días con relación al número de reclamaciones recibidas (IN08)
6. Con respecto a las instalaciones y equipos de uso público:
 - 6.1. Estudiantes por número de ordenadores de uso público (IN11)
7. Con respecto a las actividades de cooperación y participación:
 - 7.1. Porcentaje de registros transferibles incluidos en los proyectos de catálogos colectivos.
 - 7.2. Porcentaje de la colección de libros impresos de la colección de la Biblioteca de la Universidad de Málaga ofrecidos para el préstamo en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (IN06)

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Horario habitual:

- Todas las bibliotecas de 9:00 h. a 20:30 h. de lunes a viernes.
- Biblioteca General de 8:30 a 22 h. de lunes a viernes y de 9:00 a 14 horas los sábados de periodos lectivos.

Horarios especiales:

- En época de exámenes: la Biblioteca General, Biblioteca de Económicas, Biblioteca de Ciencias desde las 8:30 h., (desde las 9:00 h. los fines de semana y festivos) que podrán extenderse hasta las 6:50 h. del día siguiente, de lunes a viernes.
- Desde el 11 al 31 de julio: todas las bibliotecas de 9:00 a 14 h. de lunes a viernes.
- Agosto: sólo permanecerán abiertas las que se determinen ante el cierre general de la Universidad de Málaga

Horario de atención telefónica:

- El horario de atención al público será en el horario indicado.