

Universidad de Murcia
Biblioteca Universitaria

24/10/2011

CARTA DE SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad de su prestación. (Art. 8º del R. D. 951/2005, de 29 de julio, B.O.E. 3-9-2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado).

De acuerdo con esta normativa, la presente Carta de Servicios constituye una muestra del compromiso del Área de Biblioteca Universitaria (en adelante "Biblioteca") con la comunidad universitaria sobre la calidad de los servicios que presta.

En esta carta se describen los servicios ofrecidos por la Biblioteca como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. La presente relación de servicios se complementa con otra carta donde se recogen los servicios del Archivo Universitario.

1.- PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO.

La Biblioteca Universitaria es una unidad funcional que gestiona recursos documentales y bibliográficos mediante la planificación de una variada gama de servicios de información destinados a los procesos de aprendizaje, docencia, investigación y formación continua (Reglamento del Servicio Universitario de Biblioteca, Art. 1).

Nuestra misión es garantizar el acceso a la información y documentación científica y técnica, que permita a la Universidad cumplir las funciones que le son propias, es decir, "realizar el servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio" y expresamente, "la creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura... y la difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida". (Ley Orgánica 6/2001, título preliminar).

Los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria deberán desarrollarse de acuerdo con los compromisos adquiridos por las Universidades Españolas en "La Declaración de Bolonia de 19 de junio de 1999" y la convergencia hacia el Espacio Europeo de Educación Superior y Espacio Europeo de Investigación, favoreciendo los cambios estructurales que sean necesarios para que la Universidad de Murcia cumpla sus objetivos en este proceso de integración (Reglamento del Servicio Universitario de Biblioteca, Preámbulo). Estos cambios estarán destinados a la transformación de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje, la Docencia y la Investigación.

El CRAI/Biblioteca Universitaria concreta su misión en los siguientes objetivos que constituyen la base de los servicios que presta:

- Contribuir a la innovación docente y a la investigación según las directrices de la Universidad.
- Contribuir a la integración de los servicios de la Universidad que tengan una relación directa con el aprendizaje, la docencia y la investigación desarrollando una estrategia común para la gestión de la información y el conocimiento.
- Posibilitar el acceso a toda la información y documentación de una forma fácil, rápida y organizada.
- Programar el crecimiento de las distintas colecciones bibliográficas y documentales en cualquier soporte.
- Proporcionar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje total.
- Proporcionar al PDI un marco de apoyo para el desarrollo de su actividad docente e investigadora.
- Diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales.
- Concentrar servicios, para que sean más adecuados a necesidades de la comunidad universitaria siguiendo compromisos de calidad y sostenibilidad.
- Optimizar el uso de los recursos y reducir la burocracia en beneficio del usuario.
- Ser un valor añadido a la calidad de la docencia y la investigación de la Universidad.

Para cumplir sus objetivos de forma óptima la Biblioteca deberá:

- Disponer de un equipamiento singular y único. Debe poder organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios que integran el campus.
- Disponer de personal con perfiles más polivalentes y flexibles, y preparados para realizar una mejor gestión del conocimiento, aplicando criterios actuales de desempeño.
- Ser flexible para poder asumir e implementar nuevos servicios y poder abandonar aquellos que ya no sean significativos.

2-. PRINCIPALES SERVICIOS QUE OFRECEMOS.

La Biblioteca presta una variada gama de servicios que en la mayoría de los casos pueden solicitarse a través de Internet. A continuación encontrará una relación de estos servicios:

Instalaciones y Equipamientos.

- Salas de Lectura, cabinas de trabajo en grupo (CTG), salas de ordenadores, e instalaciones y equipos para diversos fines como consultas de bibliografía, estudio e investigación y elaboración de trabajos, equipadas con tecnología WI-FI.
- Sala de estudio 24 h.
- Laboratorios de idiomas.
- Salas polivalentes y/o de formación.
- Buzones de autodevolución de préstamos.
- Sistemas de autopréstamo RFID.
- Préstamo de ordenadores portátiles.
- Sistemas de impresión en red. (ALAS).
- Escáner y fotocopiadoras.
- Equipos para personas con discapacidad.
- Contenedores de residuos (papel, plásticos y orgánico)

Información Bibliográfica e Institucional.

- Consultas sobre instalaciones y servicios de la Universidad y de la Biblioteca.
- Consultas en los mostradores de atención a usuarios o dirigidas a bibliotecarios temáticos.
- Acceso a la Biblioteca Digital (revistas, bases de datos, libros electrónicos, tesis doctorales).

- Acceso a catálogos especializados de la Biblioteca.
- Boletines de Novedades.
- Consulta en línea: Pregunte al Bibliotecario, Chat "Biblioteca en línea".
- Acceso a nuestros servicios mediante redes sociales

Adquisición de bibliografía docente y de investigación para PDI y gestión de sugerencias de compra o desideratas para el resto de usuarios.

- Obtención de documentos mediante intercambio científico.

Depósito digital de documentos (DIGITUM)

- Autoarchivo de documentos para PDI.
- Creación de colecciones digitales y metadatos.
- Recolección en buscadores nacionales e internacionales en acceso abierto.

Consulta y Préstamo de Documentos

- Consulta de las colecciones de la Biblioteca incluidas las colecciones especiales.
- Préstamo a domicilio, renovaciones y reservas en sus distintas modalidades.
- Préstamo Intercampus para determinados colectivos.

Préstamo Interbibliotecario

- Obtención de documentos de otras bibliotecas, centros de documentación u organismos oficiales, a nivel nacional e internacional, servidos al usuario en formato impreso, digital o electrónico.

Formación de Usuarios (CI²)

- Formación dirigida a distintos usuarios de la Biblioteca, mediante programaciones Anuales.
- Cursos introductorios para alumnos de nuevo ingreso.
- Sesiones avanzadas
- Sesiones a la carta

Servicios especiales para personas con discapacidad.

- Se ofrecen estas facilidades tanto a nivel de instalaciones como en uso de equipos y condiciones especiales de préstamo.

Reproducción de documentos siguiendo la reglamentación en materia de propiedad intelectual.

3.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.

Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados:

- Disponer de bibliografía acorde a las titulaciones y programas de investigación.
- Obtener en préstamo documentos de la Biblioteca, siguiendo las normas de uso vigentes.
- Utilizar los servicios a distancia disponibles para la comunidad universitaria.
- Asesoramiento en la búsqueda y recuperación de la información, tanto de forma presencial como a distancia.
- Recibir sesiones formativas (CI²) sobre los recursos y servicios.
- Participar en las encuestas sobre los servicios que elabore la Biblioteca.
- Garantía de confidencialidad de los datos personales.

Sistema de quejas y sugerencias:

Su opinión es primordial para conocer el grado de satisfacción y así poder mejorar con su ayuda. Para ello le ofrecemos distintos canales de comunicación con la Biblioteca :

- Formularios de quejas y sugerencias disponibles en los mostradores de préstamo y atención al usuario.
- Buzones virtuales de quejas y sugerencias ("Sugerencias y Reclamaciones").
- Buzón virtual de la UMU dirigido a la Inspección de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca y Jefes de Biblioteca de Campus.
- Teléfonos de Atención a Usuarios.
- Participación en las distintas Comisiones de Biblioteca.
- Colaboración en las encuestas periódicas de satisfacción de los servicios.

4.- NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN UTILIZADAS.

- Ley 16/1985, de 25 de Junio, del Patrimonio Histórico Español
- Ley 7/1990, de 11 de Abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de Abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley 5/1998, de 6 de Marzo, de incorporación al Derecho Español de la Directiva 96/9/CE, de 11 de marzo de 1996, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la Protección Jurídica de las Bases de Datos.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre: Patrimonio Histórico Nacional. Regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico.
- Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre: Modifica el Real Decreto 55/2005, de 21-1-2005 (RCL 2005\152), que establece la estructura de las enseñanzas universitarias y regula los estudios universitarios oficiales de grado y el Real Decreto 56/2005, de 21-1-2005 (RCL 2005\153), que regula los estudios universitarios oficiales de posgrado.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero. Regula las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Estatutos de la Universidad de Murcia.
- Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de la Biblioteca Universitaria.
- Reglamento de Préstamo.
- Reglamento del Servicio de Biblioteca Universitaria.

Otros documentos:

- Declaración de Bolonia. Declaración conjunta de los Ministros Europeos de Educación. Bolonia, 19 de Junio de 1999.
- Directrices CRAI Universidad de Murcia. Oficina de Dirección Estratégica, 2010.
- Competencias informáticas e informacionales en los estudios de grado. Comisión mixta CRUE-TIC y REBIUN, Abril 2009.
- Acuerdo de Préstamo Interbibliotecario. Aprobado en la XVI Asamblea de REBIUN, Noviembre 2008.

5.- NUESTROS COMPROMISOS.

- Compromiso con la calidad del servicio: siendo conscientes de la necesidad de servir a la comunidad universitaria con un espíritu de mejora continua.
- Compromiso de atención personalizada: correcta y permanente durante el horario de apertura de la Biblioteca.
- Compromiso con la satisfacción de nuestros usuarios: Elaborando encuestas periódicas para su medición y llevando a cabo las mejoras necesarias.

Para garantizar la calidad de nuestros servicios los profesionales de la Biblioteca ofrecen una serie de compromisos:

1. Poner a disposición de los usuarios la bibliografía recomendada en el Campus Virtual para cada titulación al inicio de cada cuatrimestre.
Indicador: Porcentaje de títulos recomendados disponibles en la Biblioteca sobre el total de títulos recomendados en los programas docentes.
2. Préstamo Interbibliotecario: Recepción del al menos un 50% de copias recibidas de Bibliotecas REBIUN en menos de 6 días.
Indicador: Porcentaje de copias recibidas de bibliotecas REBIUN en menos de 6 días.
3. Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta. **Indicador:** Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas sobre el total de solicitudes recibidas.
4. Formación de usuarios: celebración de al menos 100 sesiones presenciales anuales.* **Indicador:** Porcentaje de sesiones de formación celebradas respecto al número mínimo de sesiones marcado.
5. Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana. **Indicador:** Número de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo.
6. Incremento de la atención al usuario virtual mediante diferentes herramientas. **Indicador:** Número de consultas atendidas a través de sesiones virtuales y buzones electrónicos.
7. Incremento de un 10% anual del número de registros depositados por autoarchivo en el depósito digital institucional DIGITUM.
Indicador: Número de registros depositados al año por medio de autoarchivo por parte del PDI/ Número total de registros autoarchivo PDI existentes en DIGITUM) x100.

8. Incremento de los hábitos lectores y fomento de la cultura mediante la celebración de eventos, exposiciones, cursos y talleres. **Indicador:** Número de eventos y sesiones anuales relacionadas con esta actividad.

* Cuando esté disponible la plataforma de e-learning se adquirirán nuevos compromisos

Nuestro sistema de gestión de la calidad está basado en la gestión por procesos, elaborados y mantenidos por grupos de trabajo transversales y dirigidos por un Comité de Mejora permanente, que elabora y realiza el seguimiento de indicadores de calidad.

Asimismo, estamos comprometidos con la preservación del medio ambiente, participando en programas de reciclaje y prestando especial atención al ahorro de energía usando la climatización y la iluminación sólo en las zonas e intensidades necesarias.

Participamos activamente en los programas de prevención de riesgos laborales, y en las Juntas de Autoprotección de los edificios de bibliotecas y en las de los que disponemos de puntos de servicio, realizando simulacros de evacuación periódicos y diversas prácticas de uso de los medios de extinción de incendios.

6.- ¿CÓMO NOS PUEDE AYUDAR?

Para proporcionar un servicio de calidad debe existir un acuerdo mutuo entre la Biblioteca y sus usuarios.

Los usuarios nos pueden ayudar:

- Contribuyendo a mantener un entorno propicio para el estudio, evitando el ruido y actividades que lo perturben.
- Respetando las instalaciones, equipos y fondos bibliográficos.
- Cumpliendo con los plazos de devolución establecidos.
- Entregando los documentos en el mismo estado en que se prestaron.
- Colaborando con el personal de la Biblioteca, depositando los documentos consultados en las mesas y carros destinados a tal fin.
- Cumpliendo las instrucciones y normas vigentes.
- Respetando la propiedad intelectual, según la legislación vigente, a la hora de realizar reproducciones de documentos.

7.- LOCALIZACIÓN Y HORARIO

HORARIO CAMPUS ESPINARDO

- **BIBLIOTECA GENERAL:**

De lunes a viernes: De 8:30 a 21:00 h.

SALA DE ESTUDIO: de lunes a domingo (excepto periodos especiales): 8:00 a 6:00 h.

- **BIBLIOTECAS CAMPUS ESPINARDO:**

Mañanas de lunes a viernes: de 8:30 a 14:00 h.

Tardes de lunes a jueves: de 16:00 a 19:30 h.

SALA DE ESTUDIO: de 8:30 a 21:00 h.

- **CRAI BIBLIOTECA LUIS VIVES; CRAI HEMEROTECA ECONOMÍA Y EMPRESA; CRAI HEMEROTECA LUIS VIVES**

De lunes a viernes: de 8:30 a 21:00 h.

SALA DE ESTUDIO: de 8:30 a 21:00 h.

HORARIO CAMPUS DE LA MERCED

- **BIBLIOTECA DE HUMANIDADES "ANTONIO DE NEBRIJA":**

De lunes a viernes: de 8:30 a 21:00 h.

- **BIBLIOTECA JURÍDICA:**

De lunes a viernes: de 8:30 a 21:00 h.

- **SUCURSAL RONDA DE LEVANTE:**

De lunes a viernes: de 15:30 a 21:00 h.

De lunes a jueves: de 10:30 a 14:00 h.

SALA DE ESTUDIO: de 8:30 a 21:00 h.

HORARIO CAMPUS DE CIENCIAS DE LA SALUD

De lunes a viernes: de 8:00 a 14:00 h.

Martes y jueves: 16:00 a 19:30 h.

SALA DE ESTUDIO: de 8:30 a 21:00 h.

HORARIO CAMPUS DE CIENCIAS DEL DEPORTE

- **BIBLIOTECA DE CIENCIAS DEL DEPORTE:**

De lunes a viernes: 8:30 a 14:00 h.

Martes y Jueves: de 16:00 a 19:30 h.

SALA DE ESTUDIO: de 8:30 a 21:00 h.

HORARIO CAMPUS DE LORCA

• **BIBLIOTECA DE CIENCIAS SOCIOSANITARIAS:**

De lunes a viernes: de 8:30 a 14:00 h.

Martes y jueves: de 16:00 a 19:30 h.

SALA DE ESTUDIO: de 8:30 a 21:00 h.

DIRECCIONES:

SEDE CAMPUS ESPINARDO:

BIBLIOTECA GENERAL
CAMPUS UNIVERSITARIO ESPINARDO
30100 MURCIA
Cómo llegar: <http://www.accessia.es/>

SEDE CAMPUS DE LA MERCED:

BIBLIOTECA ANTONIO DE NEBRIJA
CAMPUS DE LA MERCED
30100 MURCIA
Cómo llegar: <http://www.accessia.es/>

SEDE CAMPUS DE CIENCIAS DE LA SALUD

BIBLIOTECA
PABELLÓN DOCENTE
HOSPITAL VIRGEN DE LA ARRIXACA
CAMPUS DE LA ARRIXACA
30100 MURCIA
Cómo llegar: <http://www.accessia.es/>

SEDE CAMPUS DE CIENCIAS DEL DEPORTE (SAN JAVIER)

C/ARGENTINA S/N
CAMPUS DE SAN JAVIER
30720 - SANTIAGO DE LA RIBERA-SAN JAVIER(MURCIA)
Cómo llegar: <http://www.accessia.es/>

SEDE CAMPUS DE CIENCIAS SOCIOSANITARIAS (LORCA)

CAMPUS UNIVERSITARIO DE LORCA,
ANTIGUO CUARTEL SANCHO DÁVILA,
AVDA. DE LAS FUERZAS ARMADAS, S/N;
LORCA 30800
Cómo llegar: <http://www.accessia.es/>



TELÉFONOS:

868-88 7817 (Espinardo)
868-88 8241 (Merced)
868-88 8945 (Lorca)
868-88 7959 (San Javier)
868-88 8179 (El Palmar)

CORREO ELECTRÓNICO Y WEB:

Correo electrónico:
infobib@um.es

Sitio web
<http://www.um.es/biblioteca/>

Formulario "Pregunte al bibliotecario":
http://www.um.es/biblioteca/formularios/index.php?var=form_consulta

Chat: Biblioteca en línea
<http://www.um.es/biblioteca/servicios/index.php?var=chat>

Unidad responsable de la Carta:

Área de Biblioteca Universitaria

Dirección postal:

BIBLIOTECA GENERAL
CAMPUS UNIVERSITARIO DE ESPINARDO
30100 MURCIA