

y así poder transmitir la información a la ciudadanía de los conocimientos generados por la misma.

El plan de comunicación parte de la realización de un diagnóstico previo de los distintos canales que existen, tanto a nivel interno (página web, folleto, correo electrónico, canal UMA, sms, intranet,... etc.) como otros de carácter externo (agencia de noticias, medios de comunicación escrita, radio y TV, etc.).

En el plan de comunicación de la Carta de Servicios del Secretariado de Deporte Universitario, nos planteamos los siguientes objetivos:

- Difundir la Carta de Servicios y los resultados obtenidos de los procesos de seguimiento de la misma.
- Definir los distintos grupos de interés a los que se quiere hacer llegar la información.
- Organizar un sistema de comunicación para canalizar la información hacia la ciudadanía en general y los usuarios y usuarias en particular.
- Informar al personal del servicio, así como a la comunidad universitaria, de la gestión de los compromisos e indicadores expresados en la carta.
- Concretar la temporización, selección de la información y canales de difusión de ésta.
- Editar un tríptico descriptivo de la versión reducida de la Carta de Servicios original.

El plan de comunicación de la Carta de Servicios del Secretariado de Deporte Universitario, pretende ser un proceso abierto y continuo, constituyendo la vertiente interna y externa de la comunicación hacia los usuarios y usuarias y la sociedad en general.

Málaga, 28 de abril de 2008.- La Rectora, Adelaida de la Calle Martín

### *CARTA de Servicios de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Málaga.*

#### P R Ó L O G O

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 Innovación y Desarrollo Tecnológico.

##### I.II. Misión de Biblioteca Universitaria.

La Biblioteca de la Universidad es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad de Málaga en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de transformación de la

información en conocimiento, atendiendo a parámetros de calidad y eficiencia, teniendo presente la innovación tecnológica como factor estratégico de desarrollo a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Es competencia de la Biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material, todo ello para poner a disposición de las personas usuarias servicios adaptados a sus necesidades, donde, de la forma más sencilla, puedan acceder a la información, la documentación y el conocimiento que precisen.

##### Visión de la Biblioteca:

La Biblioteca Universitaria debe ayudar 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.

En concreto, la Biblioteca Universitaria abordará la transformación de sus servicios para satisfacer las necesidades y nuevos modelos del Espacio Europeo de Educación Superior. En este sentido, la Biblioteca contribuirá a que el conocimiento que la Universidad genera revierta de forma activa en la sociedad, a fin de formar personas responsables y libres, solidarias con los problemas sociales y comprometidas con una idea de progreso basada en la libertad, la justicia y la tolerancia.

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

El Coordinador de Bibliotecas de Área 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 y registro General de la Universidad de Málaga.

- Comunicación y diálogo con asistentes a sesiones virtuales de formación de personas usuarias 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 ayudar 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 núm. 108, de 9 de junio de 2003).

Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE núm. 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 núm. 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 núm. 52, de 2 de marzo de 1994).

Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre protección de datos de carácter personal. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

Ley 15/2003 Andaluza de Universidades (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 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.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Las sugerencias y reclamaciones pueden ser presentadas a través del Registro General de la Universidad de Málaga en sus diferentes sedes: Rectorado, Pabellón de Gobierno y Aulario Severo Ochoa. Los procedimientos quedan establecidos conforme a la legislación y al Reglamento del Registro General.

Además, la Biblioteca Universitaria cuenta con buzones en todos los mostradores de atención al público, con formularios disponibles junto a ellos, y con un buzón virtual disponible en todas las páginas de la Web de la Biblioteca.

La forma de presentación, plazos de respuesta, etc., está establecido en el Plan PREU de recogida de expectativas de las personas usuarias 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas en los Registros de documentos de la Universidad de Málaga, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por internet, rellenando el formulario electrónico en la página web de la Biblioteca: <http://www.uma.es/ficha.php?id=62405>

IV.III. Tramitación.

El Coordinador de Bibliotecas de Área 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, de-

biendo 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 de Área.

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.

Tel. 952 131 118.

Fax: 952 132 342.

Correo-e: [bblcoord@uma.es](mailto:bblcoord@uma.es).

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=15&nobbl=1>.

Servicio de Automatización y Proceso Técnico.

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

Tel.: 952 132 347.

Fax: 952 132 342.

Correo-e: [bblsa@uma.es](mailto:bblsa@uma.es).

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

Sección de Adquisiciones, Préstamo Interbibliotecario e Información y Referencia.

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

Tel.: 952 132 321.

Fax: 952 132 311.

Correo-e: [bblapiir@uma.es](mailto:bblapiir@uma.es).

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

Sección de Proyectos.

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

Tel. 952 131 118.

Fax: 952 132 342.

Correo-e: [buzon@bbl.uma.es](mailto:buzon@bbl.uma.es).

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

Biblioteca General.

Campus de Teatinos, s/n.

Tel.: 952 132 306.

Fax: 952 132 342.

Correo-e: [bblgral@uma.es](mailto:bblgral@uma.es).

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

Biblioteca de Arquitectura.

C/ Plaza de la Aurora, 1.

Correo-e: [bblarq@uma.es](mailto:bblarq@uma.es).

<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbl=20>.

Biblioteca de Bellas Artes.

Campus de Teatinos, s/n.

Tel.: 952 137 396.

Correo-e: [bblbaa@uma.es](mailto:bblbaa@uma.es).

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

Biblioteca de Ciencias.

Campus de Teatinos, s/n.

Tel: 952 132 044.

Fax: 952 132 000.

Correo-e: [bblcie@uma.es](mailto:bblcie@uma.es).

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

Biblioteca de Ciencias de la Comunicación.

Campus de Teatinos s/n.

Tel: 952 133 275.

Fax: 952 132 914.

Correo-e: [bblcccom@uma.es](mailto: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.

Tel.: 952 132 637.

Fax: 952 131 117.

Correo-e: [bbledupsico@uma.es](mailto:bbledupsico@uma.es).

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

Biblioteca de Ciencias de la Salud.

Paseo de Martiricos, s/n.

Tel: 952 133 208.

Fax: 952 133 208.

Correo-e: [bblsalud@uma.es](mailto: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.

Tel.: 952 132 077.

Fax: 952 137 136.

Correo-e: [bblccee@uma.es](mailto:bblccee@uma.es).

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

Biblioteca de Derecho.

Campus de Teatinos s/n

Tel.: 952 132 113.

Fax: 952 132 338.

Correo-e: [bblderecho@uma.es](mailto:bblderecho@uma.es)

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

Biblioteca de Estudios Sociales y del Trabajo.

Avda. de la Estación, s/n.

Tel.: 952 290 350 (centralita). Ext. 245, 249, 277.

Fax: 952 294 565.

Correo-e: [bbltrabajo@uma.es](mailto:bbltrabajo@uma.es).

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

Biblioteca de Humanidades.

Campus de Teatinos, s/n.

Tel.: 952 131 840.

Correo-e: [bblhum@uma.es](mailto:bblhum@uma.es).

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

Biblioteca de Industriales y Politécnica.

Campus de El Ejido, s/n.

Tel: 952 131 363/952 131 324.

Correo-e: [bblindupoli@uma.es](mailto:bblindupoli@uma.es).

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

Biblioteca de Informática y Telecomunicación.

Campus de Teatinos, s/n.

Tel.: 952 137 161.

Fax: 952 133 329.

Correo-e: [Bbletsitel@uma.es](mailto:Bbletsitel@uma.es).

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

Biblioteca de Medicina.

Campus de Teatinos, s/n.

Tlf.: 952 131 523.

Fax: 952 131 524.

Correo-e: [bblmedicina@uma.es](mailto: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.

Tel: 952 133 276/952 133 277.

Fax: 952 133 277.

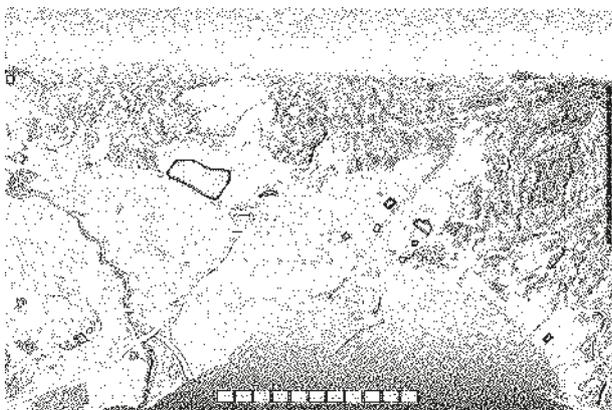
Correo-e: [bbt turismo@uma.es](mailto:bbt turismo@uma.es).  
<http://www.uma.es/ficha.php?id=62391&bbt=10>.  
 Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.uma.es/ficha.php?id=62405>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A las diferentes instalaciones de la Biblioteca Universitaria se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

2. Campus de Teatinos: L. 8, L. 20 y L. 22.
3. Campus de El Ejido: L. 1, L. 36, L. 37 y L. C1.
4. Biblioteca de Ciencias de la Salud y Fisioterapia: L. 61, L. 30, L. 2 y L. 26.
5. Biblioteca de Estudios Sociales y del Trabajo: L. 11 y L. 29.

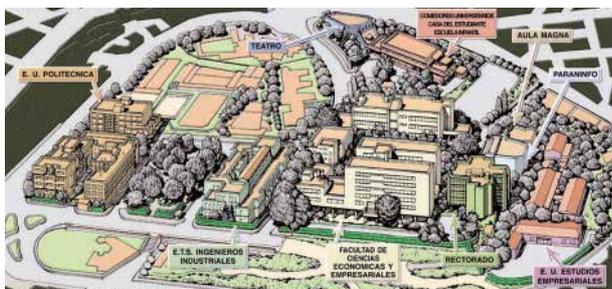
6. Plano de situación:  
 Plano general de ubicación de Campus:



Plano del Campus de Teatinos (existe una biblioteca en cada edificio y en el Aulario I):



Campus del Ejido (en los edificios de ETSI Industriales y Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, fuera de estos Campus existen en la E.U. de Ciencias de la Salud, en la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo y en la E.T.S. de Arquitectura):



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 prestados por 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 48 horas las consultas planteadas por las personas usuarias.
  - 1.2. Difundir vía Web y correo electrónico un boletín informativo quincenal 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. Poner a disposición del público los libros, revistas y bases de datos comprados, en el plazo de una semana desde su recepción.
  - 3.2. Comunicar de forma inmediata por correo electrónico la disponibilidad de los libros reservados para préstamo.

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 de forma inmediata los problemas de acceso y mantenimiento de los recursos electrónicos.

6. Con respecto a las instalaciones y equipos de uso público:
  - 6.1. Facilitar 150 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.

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 48 horas.
  - 1.2. Número de actualizaciones en la Web.
  - 1.3. Número de envíos masivos a través de las listas de distribución.

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».

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 una semana.
  - 3.2. Porcentaje de correos electrónicos enviados de forma inmediata, con relación al número de reservas.

4. Con respecto al préstamo interbibliotecario:
  - 4.1. Porcentaje de comunicados con un plazo inferior a una semana.

5. Con respecto a la consulta de bases de datos, revistas y libros electrónicos:

5.1. Porcentaje de reclamaciones gestionadas con relación al número de reclamaciones recibidas.

6. Con respecto a las instalaciones y equipos de uso público:

6.1. Número de ordenadores portátiles y de sobremesa disponibles.

7. Con respecto a las actividades de cooperación y participación:

7.1. Porcentaje de registros transferibles incluidos en los proyectos de catálogos colectivos.

#### 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.

Horarios especiales:

- En época de exámenes: la Biblioteca General, Biblioteca de Económicas y Biblioteca de Ciencias de 8,30 h a 6,50 h del día siguiente, de lunes a viernes. De 9,00 a 6,50 del día siguiente los sábados, domingos y festivos.

En verano (11 de julio a 31 de agosto):

- Todas las bibliotecas de 9,00 a 14 h de lunes a viernes.

- Biblioteca General y Biblioteca de Económicas: De 9,00 a 19,00 h de lunes a viernes.

Horario de atención telefónica:

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

Málaga, 28 de abril de 2008.- La Rectora, Adelaida de la Calle Martín