



Misión del Servicio

La Biblioteca tiene como misión facilitar 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.

Horarios

- Horario de atención al público. De lunes a viernes de 8:30 a 21:00
- Horario verano (1 Julio – 31 Agosto), Navidad y Semana Santa. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- Sala de Horario Especial. De lunes a viernes de 8:30 a 24:00. Sábados, domingos y festivos de 9:00 a 24:00. En periodo de exámenes 24 horas

Dirección y Líneas de Autobuses

- Dirección:
Universidad de Almería. Servicio de Biblioteca Edificio Biblioteca. Carretera de Sacramento, s/n La Cañada de San Urbano, 04120 Almería
- Teléfonos:
Préstamo a domicilio 950 01 54 35
Préstamo interbibliotecario 950 01 53 10
Formación de usuarios 950 01 5765 y 950 015756
Información 950 015 770
Adquisiciones 950 015772 y 950 015336
- Fax: 950 014 052 y 950 015 019
- Web: <http://www.ual.es/biblioteca>
- Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20.

La entrada en vigor del Espacio Europeo de Educación Superior y la necesaria adaptación del sistema universitario a nuevas estructuras y patrones, nos lleva a considerar el reto de la calidad en sus tres vertientes, formación, investigación y gestión, como la meta a conseguir en un futuro próximo.



*Pedro Roque Molina García
Rector de la Universidad de Almería*

En consonancia con las políticas emanadas de la Junta de Andalucía en su empeño por la modernización de los servicios públicos, la Universidad de Almería apuesta por las Cartas de Servicios como uno de los modelos de garantía de servicio para el ciudadano y la sociedad en general.

Derechos de los usuarios

- Acceder al uso y a la consulta de los recursos de información que gestiona la Biblioteca Universitaria.
- Recibir información y asesoramiento en la localización y acceso a los recursos de información.
- Recibir formación adecuada para la óptima utilización de cada uno de los servicios.



Carta de Servicios

Biblioteca Universitaria



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

LIBRO DIGITAL

nuestro compromiso

el servicio público,
nuestro compromiso



Servicios que prestamos

Préstamo a domicilio.

S.1.

Préstamo interbibliotecario.

S.2.

Espacios y equipos para el trabajo individual o en grupo.

S.3.

Formación de usuarios.

S.4.

Atención a las consultas de información.

S.5.

Adquisición de Recursos de Información.

S.6.



Compromisos de Calidad

Compromisos	Indicadores
 <p>C.1. Avisamos por correo electrónico tres días antes del vencimiento de los préstamos. S.1.</p>	ICS-01 AVISOS PRÓXIMOS VENCIMIENTOS
 <p>C.2. Cualquier usuario puede hacer reservas de préstamo a través del catálogo electrónico. Avisamos por correo electrónico cuando esté disponible. S.1.</p>	ICS-02 AVISO SOBRE RESERVAS
 <p>C.3. Tramitamos las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo no superior a 3 días lectivos. S.2.</p>	ICS-03 TIEMPO DE TRAMITACIÓN
 <p>C.4. Respondemos a las reclamaciones de préstamo interbibliotecario en un tiempo no superior a 2 días lectivos. S.2.</p>	ICS-04 RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES
 <p>C.5. Garantizamos la operatividad de al menos el 90 % de los equipos informáticos. S.3.</p>	ICS-05 DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
 <p>C.6. Abrimos la sala de horario especial durante 24 horas, 15 días antes de los periodos oficiales de exámenes. S.3.</p>	ICS-06 DÍAS DE APERTURA
 <p>C.7. Ofertamos un mínimo de tres ediciones de cursos que se puedan convalidar por créditos de libre configuración. S.4.</p>	ICS-07 EDICIONES DE CURSOS DE LIBRE CONFIGURACIÓN
 <p>C.8. Ofertamos cursos a demanda para grupos de un mínimo de cinco personas. S.4.</p>	ICS-08 CURSOS DE FORMACIÓN A DEMANDA
 <p>C.9. Respondemos a las consultas recibidas vía web de consultas al bibliotecario en un plazo no superior a 5 días lectivos. S.5.</p>	ICS-09 TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DE LAS CONSULTAS
 <p>C.10. Mantenemos actualizada a través del catálogo la información sobre la bibliografía recomendada en las guías docentes. S.6.</p>	ICS-10 ACTUALIZACIÓN DE LAS BIBLIOGRAFÍAS RECOMENDADAS EN GUÍAS DOCENTES
 <p>C.11. Respondemos a las peticiones relacionadas con la adquisición de nuevos recursos de información en un plazo no superior a 10 días. S.6.</p>	ICS-11 MEDIA DEL TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES

Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios de la Biblioteca Universitaria en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante su participación en la Comisión de la Biblioteca.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante la expresión de sus opiniones, quejas, sugerencias o consultas en "Consultas al Bibliotecario"
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Biblioteca Universitaria o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios de la Biblioteca, como clientes externos / internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

Identificación de la Unidad Responsable

El Servicio de Organización y Racionalización Administrativa es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a la Biblioteca de la Universidad de Almería.

el servicio público, nuestro compromiso