

Universidad de Murcia
Biblioteca Universitaria



Aprobada en Junta Técnica el 10/03/2021

CARTA DE SERVICIOS.

1.- Datos identificativos y fines 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).

Misión

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.

La Biblioteca Universitaria concreta su misión en los siguientes objetivos:

- Contribuir a la innovación docente y a la investigación según las según las líneas estratégicas establecidas por 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.
- Gestionar las distintas colecciones bibliográficas y documentales en cualquier soporte.
- Proporcionar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje total, fomentando los espacios de creación.
- Diseñar, implementar y programar actividades académicas y culturales.
- Ser un valor añadido a la calidad de la docencia y la investigación de la Universidad.
- Proporcionar espacios y equipos adecuados para autoaprendizaje y formación continua.

Visión

Establecer estrategias y servicios de calidad mediante:

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

2-. 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.
- Salas polivalentes y/o de formación.
- Salas de consulta de Fondos especiales.
- Buzones de autodevolución de préstamos.
- Préstamo de ordenadores portátiles.
- Escáner y fotocopiadoras.
- Equipos para personas con discapacidad.
- Contenedores de residuos (papel, plásticos y orgánico).
- Biblioteca verde: apoyo transversal a la sostenibilidad.

Información y orientación.

- Consultas sobre instalaciones y servicios de la Biblioteca.
- Consultas en los mostradores de atención a usuarios.
- Acceso a la Biblioteca Digital (revistas, bases de datos, libros electrónicos, tesis doctorales).
- Consultas sobre colecciones e información bibliográfica.
- Asesoramiento en la búsqueda de información bibliográfica especializada para la realización de trabajos académicos, TFG, TFM, Tesis, etc.
- Acceso a nuestros servicios mediante redes sociales.

- Videograbación, edición y posterior difusión de actividades organizadas por la Biblioteca.

Gestión de la colección bibliográfica y documental.

- Obtención de documentos mediante Intercambio Científico.
- Centralización de compras.
- Gestión de desideratas.

Depósitos digitales.

DigitUM

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

Biblioteca Digital Floridablanca

- Acceso abierto a libros del Fondo Histórico de la Universidad de Murcia, facilitando su consulta, libre y gratuita.

Préstamo y acceso al documento.

- Consulta de las colecciones de la Biblioteca incluidas las colecciones especiales.
- Préstamo a domicilio, renovaciones y reservas en sus distintas modalidades.
- Préstamo Inter-campus, 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 en competencias informacionales.

- Formación dirigida a distintos usuarios de la Biblioteca, mediante programaciones Anuales.
- Cursos introductorios para alumnos de nuevo ingreso.
- Sesiones avanzadas.
- Sesiones a la carta.
- Formación on line (Aula virtual y MOOC)

Apoyo a la investigación.

- Acreditación y sexenios.

- Apoyo en la gestión de datos de Investigación.
- Colaboración de la publicación en Dialnet, de las obras de los autores de la UMU.

Servicios a la diversidad funcional.

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

Servicios a distancia.

- Reservas y renovaciones.
- Solicitud de documentos.
- Aplicaciones móviles.
- Redes sociales.
- Acceso a bases de datos y revistas electrónicas.

3.- Derechos de los usuarios.

Los usuarios en relación con los servicios prestados tienen derecho a:

- 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.

4.- Normativa reguladora.

- Real Decreto-Ley 3/2019 de 8 de febrero de medidas urgentes en el ámbito de la Ciencia, la Tecnología, la Innovación y la Universidad.
- Ley 2/2019 de 1 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero. Regula las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley 14/2011 de 1 de junio de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero. Regula las enseñanzas oficiales de doctorado.

- Real Decreto 1791/2010 de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Reglamento del Servicio de Biblioteca Universitaria. Texto aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad en su reunión de 6/8 junio de 1995 y modificado por el Consejo de Gobierno de la Universidad el 22 de abril de 2005.
- Reglamento de Préstamo. Documento aprobado por Comisión General de Biblioteca el 7 de Julio de 2005.
- Estatutos de la Universidad de Murcia. Aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 22, 23 y 24 de marzo de 2004 Publicado en BORM el 6 de septiembre de 2004.
- Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de la Biblioteca Universitaria Aprobada por la Comisión General de Biblioteca el 3 de diciembre de 2004.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre: Patrimonio Histórico Nacional. Regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico.
- Ley 7/1990, de 11 de abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español

5.- Participación de los usuarios. Sistema SQRF (Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones).

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.
- Buzón de la Biblioteca Universitaria de "Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones", disponible en: <https://general.um.es/general/biblioteca.buzon>
- Buzón de Quejas y Sugerencias de la UMU.
- 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.

6.- Nuestros compromisos.

Tenemos compromiso con la calidad del servicio y la atención personalizada durante el horario de apertura de la Biblioteca, así como con la satisfacción de nuestros usuarios.

Para conseguirlo nos comprometemos a:

1. Poner a disposición de los usuarios la bibliografía recomendada en el Campus Virtual para cada titulación en sincronía con las guías docentes. **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. 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.
5. Apoyo a los investigadores para la publicación en abierto de su producción científica en el depósito digital institucional DIGITUM, atendiendo las solicitudes del archivo delegado en 48 horas. **Indicador:** Porcentaje de solicitudes atendidas en 48 horas.
6. Programar un mínimo de 4 actividades académicas y culturales. **Indicador:** Número de eventos y sesiones anuales.
7. Difundir las videograbaciones de las actividades organizadas por la Biblioteca Universitaria en el plazo de 7 días. **Indicador:** Porcentaje de videograbaciones difundidas.

7.- Mecanismos de Información y comunicación disponibles.

- Teléfonos, correo electrónico, redes sociales y presencialmente en los distintos puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria.

8.- Deberes de los usuarios.

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

Este compromiso se resume en:

- Respetar las instalaciones, equipos y fondos bibliográficos.
- Cumplir con los plazos de devolución establecidos.
- Entregar los documentos en el mismo estado en que se prestaron.

- Colaborar con el personal de la Biblioteca, depositando los documentos consultados en las mesas y carros destinados a tal fin.
- Cumplir las instrucciones y normas vigentes.
- Respetar la propiedad intelectual, según la legislación vigente, a la hora de realizar reproducciones de documentos.
- Mantener una actitud correcta y respetuosa con el personal de la Biblioteca y los demás usuarios.

9.- Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

- La responsabilidad de esta carta de servicios es competencia de la Jefatura de Área y Jefaturas de Servicio.

10.- Medidas de subsanación, compensación o reparación.

- Cuando algún usuario o usuaria ponga de manifiesto el incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta, una vez comprobado el hecho, la Biblioteca Universitaria le comunicará las razones que lo hayan motivado y las posibles soluciones adoptadas.

11.- Información complementaria.

Horario:

<https://www.um.es/web/biblioteca/contenido/informacion/horario>

Direcciones:

SEDE CAMPUS ESPINARDO:

BIBLIOTECA GENERAL (Edificio 14)
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 SOCIO SANITARIAS (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/web/biblioteca/>

Formulario "Pregunte al bibliotecario":

<https://general.um.es/general/biblioteca.buzon>

Dirección postal:

BIBLIOTECA GENERAL

CAMPUS UNIVERSITARIO DE ESPINARDO

30100 MURCIA

Cómo llegar a Murcia:

Por carretera:

<https://www.mitma.gob.es/informacion-para-el-ciudadano/centro-virtual-de-publicaciones/mapa-oficial-de-carreteras>



Por ferrocarril:

<https://www.renfe.com/>

Por avión:

<http://www.aena.es/es/pasajeros/pasajeros.html>

Carta de servicios 2020