

Aprobada en Junta Técnica del 14 de febrero de 2024

# CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca Universitaria



Firmante: ESTER TORRES JIMENEZ; Fecha-hora: 20/02/2024 12:23:51; Puesto/Cargo: JEFE DE AREA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUBOT, SERIALNUMBER=AB2733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS, SOCIEDAD ANONIMA C-ES;



Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



Código seguro de verificación: RUxFMh1r-4ufrZXXk-RY0gjhzG-0yNFWQoT

COPIA ELECTRÓNICA - Página 1 de 12

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>

## INDICE

|   |    |
|---|----|
|   | 1  |
| 1.- Datos identificativos y fines del Servicio.   | 3  |
| 2.- Servicios que ofrecemos.  | 4  |
| 3.- Derechos de los usuarios y usuarias.  | 6  |
| 4.- Normativa reguladora.   | 7  |
| 5.- Participación de los usuarios y usuarias. Sistema SQRF (Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones). | 7  |
| 6.- Nuestros compromisos.   | 8  |
| 7.- Mecanismos de Información y comunicación disponibles.   | 9  |
| 8.- Deberes de los usuarios y usuarias.   | 9  |
| 9.- Unidad responsable de esta Carta de Servicios.  | 10 |
| 10.- Medidas de subsanación, compensación o reparación.   | 10 |
| 11.- Información complementaria.  | 10 |



## 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).

### Propósito

La Biblioteca de la Universidad de Murcia tiene como propósito colaborar en la consecución de los objetivos de la Universidad mediante la difusión de la información, así como a través de la gestión de las colecciones, servicios y espacios que apoyen el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y la transferencia de conocimiento.

La Biblioteca Universitaria concreta su propósito 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.



Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



- 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 con el horizonte 2030 mediante:

- Equipamiento adecuado para organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios y usuarias que integran el campus.
- Profesionalidad: innovación, creatividad y formación permanente.
- Flexibilidad para poder asumir e implementar nuevos servicios y poder abandonar aquellos que ya no sean significativos.
- Responsabilidad social: atención a la diversidad y respeto al medio ambiente. [Código ético UMU](#)
- Compromiso con la ciencia abierta.

## 2-. Servicios que ofrecemos.

### 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.

Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



- Salas polivalentes y/o de formación.
- Salas de consulta de Fondos especiales.
- Préstamo de ordenadores portátiles.
- Espacios y equipos accesibles, confortables y adaptados a la diversidad funcional.
- Biblioteca verde: apoyo transversal a la sostenibilidad.

### Información y orientación.

- Atención y orientación en las cuestiones relacionadas con la colección y los servicios de la Biblioteca, de forma presencial o virtual.
- Asesoramiento en la búsqueda de información bibliográfica especializada para la realización de trabajos académicos o de investigación.

### Gestión de la colección bibliográfica y documental.

- Obtención de documentos mediante Intercambio Científico.
- Acceso a los recursos de información impresos y electrónicos necesarios para la docencia, aprendizaje e investigación.
- Adquisición de documentos y recursos necesarios para la comunidad universitaria.

### 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.

Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



- Consulta, préstamo, renovación y reserva de los fondos bibliográficos de la Biblioteca, de acuerdo con la normativa vigente.
- Préstamo interbibliotecario de documentación que no forma parte de nuestros fondos, de acuerdo con la normativa vigente.

#### Formación en competencias.

- Formación presencial y en línea dirigida a la comunidad universitaria, en distintos niveles (básico, medio y avanzado), para adquirir y desarrollar competencias transversales en el uso y gestión de la información.

#### Apoyo a la investigación.

- Asesoramiento y formación en 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.
- Asesoramiento en derechos de autor y licencias CC
- Apoyo en la gestión de los Acuerdos Transformativos (AT) y la publicación en abierto de la producción científica del PDI de la UMU
- Normalización de perfiles de autor, cómo encontrar citas, orientación sobre normalización de firma.

### 3.- Derechos de los usuarios y usuarias.

- Disponer de bibliografía acorde a las titulaciones y programas de investigación.
- Disponer de espacios y equipamientos en las bibliotecas, donde realizar actividades individuales o en grupo.
- Obtener en préstamo documentos de la Biblioteca, siguiendo las normas de uso vigentes.
- Utilizar los servicios disponibles para la comunidad universitaria.
- Ser asesorado en la búsqueda y recuperación de la información.

Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



- Recibir sesiones formativas sobre los recursos y servicios.
- Participar en las encuestas sobre los servicios que elabore la Biblioteca.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales en cumplimiento de la Ley de protección de datos.

#### 4.- Normativa reguladora.

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- 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.
- Ley 17/2022, de 5 de septiembre, por la que se modifica la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- 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.
- Ley 7/1990, de 11 de abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia.

#### 5.- Participación de los usuarios y usuarias. 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:

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

Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



- Teléfonos de Atención a usuarios y usuarias y correo electrónico.
- Participación en la Comisión General de Biblioteca mediante representación.
- Colaboración en las encuestas periódicas de satisfacción de los servicios.

## 6.- Nuestros compromisos.

1. Bibliografía recomendada: actualización de 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 y usuarias: 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. Participación de los usuarios y usuarias: 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. Acceso abierto: apoyo a los investigadores para la publicación 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.



Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo





6. Actividades culturales y de responsabilidad social: organización de al menos 4 actividades. **Indicador:** Número de actividades realizadas.
7. Unidad de Digitalización: Digitalizar el patrimonio bibliográfico y documental del Área de la Biblioteca Universitaria. **Indicador:** Número de documentos, páginas y objetos digitales alojados en servidores.

## 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 y usuarias.

- 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.
- Depositar 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 y usuarias.



Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



## 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 a adoptar.

## 11.- Información complementaria.

### Horario:

<https://www.um.es/web/biblioteca/conoce-biblioteca/biblioteca/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/>

Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



**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](mailto:infobib@um.es)

Sitio web:

Área de Biblioteca Universitaria  
Biblioteca General María Moliner  
Campus de Espinardo



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

Atención al usuario:

<https://www.um.es/web/biblioteca/servicios/atencion-al-usuario>

**Dirección postal:**

BIBLIOTECA GENERAL  
CAMPUS UNIVERSITARIO DE ESPINARDO  
30100 MURCIA

Carta de servicios 2024

