

## NUESTRA MISIÓN

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 de Almería.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Préstamo
- 2 Información y Asesoramiento
- 3 Formación de usuarios/as

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Avisamos por correo electrónico 2 días antes del vencimiento de los préstamos
- 2 Avisamos por e-mail cuando esté disponible un libro anteriormente reservado
- 3 Tramitamos el 95% de las solicitudes de Préstamo Interbibliotecario en un plazo no superior a 1 día lectivo
- 4 Garantizamos una media del 95 % de los equipos informáticos operativos
- 5 Ofertamos un calendario con actividades formativas (mínimo 20 horas mensuales en periodos hábiles)
- 6 Respondemos a consultas sobre necesidades de información especializada en no más de 24 horas
- 7 Abrimos los fines de semana de cada periodo de exámenes de grado
- 8 Respondemos a peticiones de adquisición de recursos de información en no más de 24 horas

## COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios del Área/Servicio 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 la expresión de opiniones en encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Quienes deseen **formalizar una queja o sugerencia** disponen de:

- Soporte electrónico a través de **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- **Formulario web** para resto de usuarios.

Todo lo anterior se encuentra en nuestra web en:

<https://www.ual.es/contacta>

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

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

## LOCALIZACIÓN

- Universidad de Almería.
- Servicio de Biblioteca Universitaria
- Edificio Biblioteca
- Carretera Sacramento, s/n.
- La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfono de información +34 950 015435



## HORARIOS

- \*Horario habitual: de lunes a viernes, de 8:30 a 21:00 horas.
- \*El mes de julio: se abrirá de 09:00 a 20:00 horas (desde la finalización de los exámenes de grado hasta el día 31).
- \*El mes de agosto: CERRADA.
- \*Periodo extraordinario: abierta los FINES DE SEMANA, en cada periodo de exámenes de grado, de 08:30 a 21:00 horas.

24h-365 días: [www.ual.es/administracionelectronica](https://www.ual.es/administracionelectronica)

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la UAL

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



## PLANO DE UBICACIONES

### Enlace web

El **Campus y los edificios** de la UAL están localizados a través de nuestra web en:

<https://www.ual.es/como-llegar>



## LUGAR Y ESTADO DE PUBLICACIÓN

Los **Trípticos e Informes de Seguimiento** de los Compromisos de las **Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios de la Universidad de Almería se encuentran publicadas en:

[www.ual.es/cartasservicio](https://www.ual.es/cartasservicio)

Esta Carta de Servicios ha sido **APROBADA** por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 6 de mayo de 2024



# Carta de Servicios

## Servicio de Biblioteca Universitaria



el servicio público,  
nuestro compromiso