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	El tiempo medio de la tramitación de las solicitudes de P. interbibliotecario es inferior a 1 día
4	Garantizamos una media del 95 % de los equipos informáticos operativos
5	Ofertamos un calendario con actividades formativas (mínimo 20 al mes, en periodos lectivos)
6	Resolvemos las consultas de información, recibidas por CAU, en no más de 48 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.

el servicio público, nuestro compromiso

CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

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

PLANO DE UBICACIÓNES

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

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

Aprobada en Almería a 30 de mayo de 2025

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**

CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

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

IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

ER-0720/2004

Carta de Servicios

Servicio de Biblioteca Universitaria

el servicio público,
nuestro compromiso