




	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

Carta de Servicios de la BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Universidad de Extremadura

Elaborado por: UTEC Grupo de Trabajo de la Biblioteca universitaria Fecha: septiembre 2013- marzo 2014	Revisado por: Fecha:	Aprobado por: Comisión Técnica Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación Fecha: marzo 2014
Firma	Firma	Firma

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEx	

1. PRESENTACIÓN	3
2. LOCALIZACIÓN	4
3. CATÁLOGO DE SERVICIOS	9
4. INDICADORES	11
5. COMPROMISOS DE CALIDAD Y RESPONSABLES DE SU SEGUIMIENTO	13
6. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	14
7. NORMATIVA REGULADORA	16

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEx	

1. PRESENTACIÓN

El Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación de la Universidad de Extremadura (SBADUEx) es la unidad funcional que provee los recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.

La Biblioteca Universitaria está encargada de conservar y gestionar su patrimonio bibliográfico, facilitar el acceso y difundir los recursos de información bibliográfica y de colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

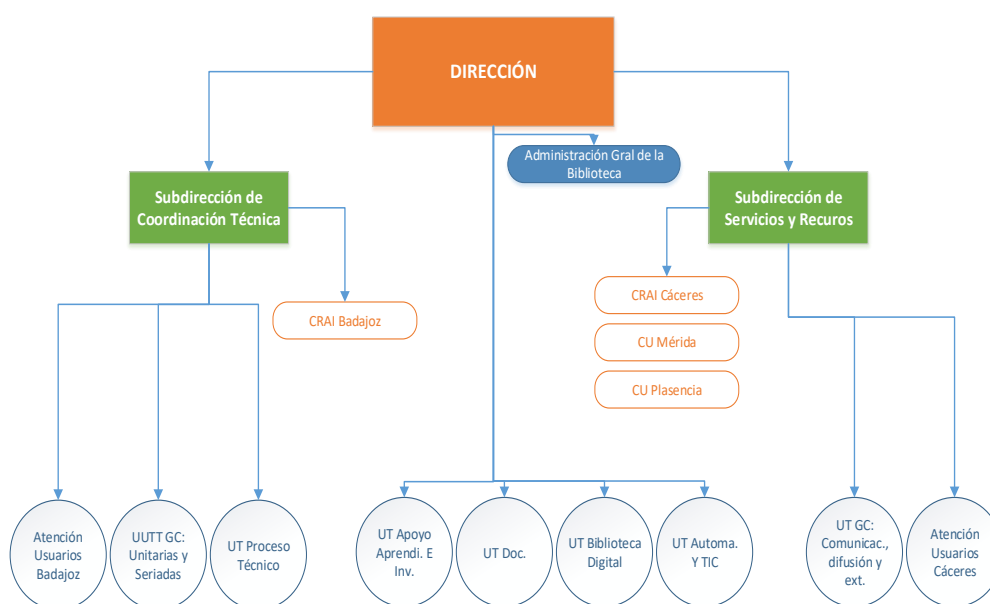
Es competencia de la Biblioteca Universitaria gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material.



El personal de la Biblioteca Universitaria realiza sus trabajos asumiendo los siguientes VALORES:

- Profesionalidad
- Compromiso
- Espíritu de servicio
- Desarrollo personal
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad y compromiso social

Está presente en los cuatro campus de la UEx. Su definición está recogida en los Estatutos de la Universidad y cuenta con un Consejo Asesor.

Su estructura es semicentralizada, contando con dos grandes bibliotecas Centrales en Badajoz y Cáceres y con bibliotecas de Centro.



	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

2. LOCALIZACIÓN

La Biblioteca Universitaria está presente en los cuatro campus de la UEX



BADAJOS



CÁCERES

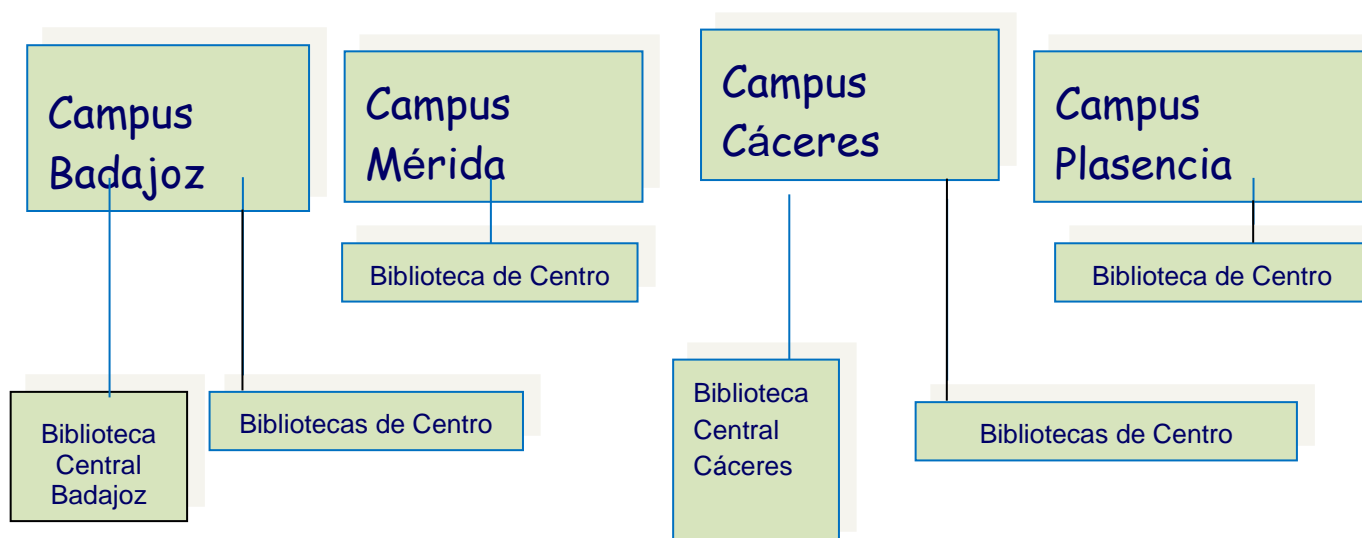




MÉRIDA



PLASENCIA

Su estructura es la siguiente:



	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

Los usuarios pueden acceder a todos los puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria, independientemente del Centro en que se encuentren cursando sus estudios. Además podrán localizar todos los puntos por medios electrónicos y telefónicos.



Un directorio detallado de todo el personal perteneciente al Servicio de Bibliotecas está disponible en <http://biblioteca.unex.es/informacion-general/directorio-de-personal>, así como bibliotecas, con horarios y contactos en <http://biblioteca.unex.es/informacion-general/direcciones-y-horarios>

Biblioteca	Teléfono
Biblioteca Central Badajoz. Conserjería	924 289310
Biblioteca Central Cáceres. Conserjería	927 257090
Biblioteca Centro Universitario de Plasencia	927 257000 ext. 52115-52141
Biblioteca Centro Universitario Mérida	924 673017
Biblioteca Escuela de Ingenierías Agrarias	924 289300 ext. 86218
Biblioteca Escuela de Ingenierías Industriales	924 289637
Biblioteca Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	924 286408
Biblioteca Facultad de Ciencias del Deporte	927 257469
Biblioteca Facultad de Derecho	927 257305
Biblioteca Facultad de Educación	924 289584
Biblioteca Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	927 257459
Biblioteca Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	927 257488
Biblioteca Facultad de Medicina	924 289433
Biblioteca Facultad de Veterinaria	927 257435 ext. 57345

2.1 Horarios

Bibliotecas y **horarios ordinarios** (Lunes a viernes no festivos). En períodos de exámenes los horarios se amplían en algunas bibliotecas. Durante las vacaciones de verano estos horarios también pueden sufrir algunas modificaciones (consultar en cada centro).

Biblioteca	Horario de Sala
<u>Biblioteca Central de Badajoz</u>	08:30 21:30h.
<u>Biblioteca Central de Cáceres</u>	08:30 a 21:30h.
<u>Biblioteca Escuela de Ingenierías Agrarias</u>	09 a 21h.
<u>Biblioteca Escuela de Ingenierías Industriales</u>	08 a 21'30h.
<u>Biblioteca Facultad de Estudios Empresariales y Turismo</u>	08:30 a 21:30h.
<u>Biblioteca Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional</u>	08:30 a 21:30h.
<u>Biblioteca Facultad de CC de la Documentación y la Comunicación</u>	09 a 21h
<u>Biblioteca Facultad de Ciencias del Deporte</u>	08:30 a 21:30h.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

Biblioteca Facultad de Derecho
Biblioteca Facultad de Educación

08:30 a 21:30h.
09:00 a 14:30h y de 15:30 a 21:00h

Biblioteca Facultad de Veterinaria
Biblioteca Facultad de Medicina
Biblioteca Centro Universitario de Mérida
Biblioteca Centro Universitario de Plasencia

08:30 – 21:00h.
09:00 a 14:30h. y de 15:30 a 21:00h
08:30 a 14:30h. y de 15:00 a 21:30h.
09:00 a 21:00h.

2.2 Localizaciones

CAMPUS DE BADAJOZ



El campus de Badajoz está situado a unos 3 km del centro de la ciudad, en la carretera Badajoz-Elvas.



CAMPUS DE CÁCERES

El campus de Cáceres se encuentra a unos 5 Km del centro de la ciudad, en la carretera Cáceres-Trujillo.



	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA



Biblioteca Centro Universitario de Mérida. Situada a unos 2 Km del centro
Avda. Santa Teresa de Jornet, 38 06800 - Mérida (Badajoz) España

CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA





Biblioteca Centro Universitario de Plasencia
Avda. Virgen del Puerto, 2 10600- Plasencia (Cáceres) España

2.3 Formas de acceso y transporte

- **Acceso al campus de Badajoz**





	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

	Badajoz	Cáceres
A pie	35 minutos desde el centro de la ciudad	40 minutos desde el centro de la ciudad
Autobús municipal urbano	Líneas: 3, 9 y 18. Web empresa Ruiz	Líneas L3, LC y RC (refuerzo) Web .
Bicicleta	La ciudad de Badajoz cuenta con un servicio municipal de alquiler de bicicletas, con paradas en el campus universitarios	
Taxi	Radio Taxi 24 horas Tfno.: 11811	Radio Taxi 24 horas Tfno.: 11811

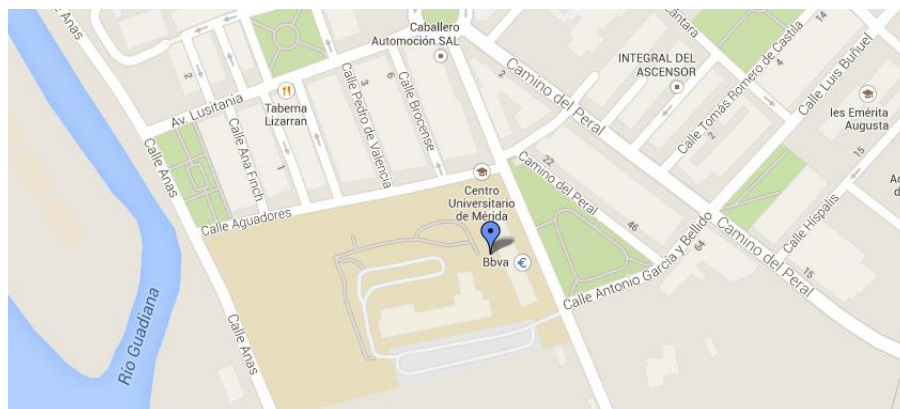
- **Acceso al campus de Cáceres**



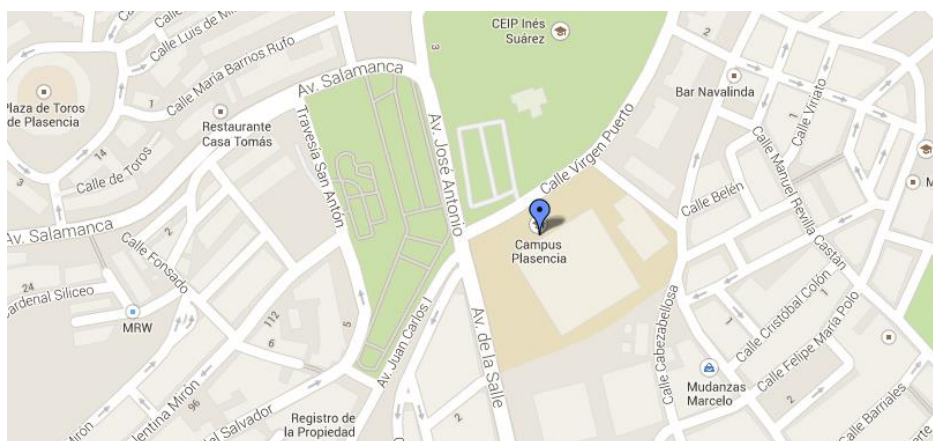
	Mérida	Plasencia
A pie	15 minutos desde el centro	Centro de la ciudad
Autobús municipal urbano	Línea 3 http://www.merida.es/servicios/autobuses-urbanos	http://www.plasencia.es/web/index.php?option=com_content&view=article&id=1008&Itemid=666
Bicicleta	Mérida tiene servicio de alquiler de bicicletas que se gestiona desde el Ayuntamiento. Plasencia no dispone de este servicio.	
Taxi	Radio Taxi 924 371 111	Radio Taxi 927 090 424

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

- **Acceso al Campus de Mérida**





- **Acceso al campus de Plasencia**



3. CATÁLOGO DE SERVICIOS

Las funciones que son competencia de la Biblioteca de la Universidad de Extremadura (BUEx) se concretan en el catálogo de servicios que se detalla a continuación:

1. **Facilitar el préstamo y acceso a la colección propia**, para lo cual realizarán las siguientes actividades:
 - Posibilitar la consulta de todos los fondos de la BUEx con independencia de su ubicación, incluido el préstamo intercentros.
 - Facilitar el préstamo a domicilio según el Reglamento de Préstamo vigente.
 - Posibilitar la reserva y renovación en línea.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

2. **Garantizar el acceso a los documentos no disponibles en la colección a través del servicio de préstamo interbibliotecario**, para ello la biblioteca se compromete a:
 - Buscar rápida y eficientemente todas las solicitudes que se le efectúen y tramitar las localizadas.
 - Informar puntualmente sobre el estado de cualquier petición o incidencia.
 - Facilitar el documento solicitado preferentemente en soporte electrónico.



3. **Proporcionar el acceso y uso a los diferentes espacios e instalaciones:**
 - Poner a disposición de los usuarios diversidad de instalaciones (sala de trabajo en grupo, de consulta, de estudio, de silencio, etc.).
 - Proporcionar bibliotecas abiertas en fines de semana y festivos durante los periodos de exámenes.
 - Mantener un horario de apertura ininterrumpido de 12h.

4. **Promover la formación de usuarios**, para ofrecer este servicio la Biblioteca se encarga de:
 - Mantener un plan de formación de usuarios que se evaluará anualmente, con el fin de formar a los distintos usuarios en el uso de los recursos de la Biblioteca así como fomentar las habilidades de acceso a la información.
 - Ofrecer actividades formativas para alumnos de nuevo ingreso en el primer cuatrimestre.
 - Facilitar actividades formativas tanto presenciales como en línea para todo tipo de usuarios.

5. **Ofrecer a través de la Biblioteca Digital-Página web el acceso a todos los recursos electrónicos y servicios en línea**. La BUEx se encargará de:
 - Asegurar un acceso único a la información y a los servicios a través del portal web.
 - Facilitar el acceso a los recursos 24h dentro y fuera del campus.
 - Mantener actualizado el contenido de la web.

6. **Contribuir a la difusión de la producción científica e incrementar su contenido a través del Repositorio Institucional DEHESA**, para lo cual la Biblioteca realizará las tareas de:
 - Custodiar y preservar los contenidos y producciones científicas que se faciliten y garantizar el acceso abierto a las mismas.
 - Agilizar el depósito de los documentos recibidos y autorizados, así como el tiempo de respuesta.
 - Incrementar el número de documentos así como la promoción y difusión de su uso.

7. **Garantizar la adquisición y el proceso de los recursos de información**, para asegurar este servicio se realizarán las siguientes actividades:
 - Atender las peticiones de compras y suscripción, efectuar su tramitación con la máxima brevedad e informar de su estado.
 - Poner a disposición de los usuarios la bibliografía solicitada dentro de los plazos establecidos.
 - Informar mensualmente de las nuevas adquisiciones a través de la web.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

8. Proporcionar información y atención al usuario, facilitando:

- Información general y especializada sobre los recursos y el funcionamiento de la Biblioteca y sus servicios.
- Información personalizada, presencial, telefónica y en línea de manera eficiente y correcta.
- Un punto de contacto o línea permanente de atención desde la página web.
- La Biblioteca garantizará la confidencialidad de todos los datos y trámites de los usuarios.

9. Gestionar la recepción y atención de quejas y sugerencias, para ello:

- Cada Biblioteca dispondrá de un Buzón de Quejas y Sugerencias, así como de un formulario fácilmente identificable en la página web.
- Las quejas y sugerencias recibidas se tramitarán y revisarán en su totalidad.
- Se asegura la rápida respuesta, siempre que se faciliten los datos necesarios.

4. INDICADORES

La Biblioteca Universitaria dispone de un Mapa de Procesos desde el 2013. Con la descripción de todos sus procesos se han identificado y definido unos indicadores que permiten evaluar y valorar su Catálogo de Servicios. Estos serían los indicadores correspondientes al Catálogo de Servicios descrito en el apartado anterior:

1. Gestionar el Préstamo y acceso a la colección propia



- Número de préstamos por usuarios propios.
- Número de descargas de material electrónico por usuario dentro y fuera del campus.
- Relación porcentual entre el total de préstamos anuales y el total de documentos susceptibles de préstamo.

2. Coordinar el Préstamo Interbibliotecario en sus dos facetas, Servicio de Biblioteca como prestataria y Servicio de Biblioteca como solicitante

- Relación porcentual entre el total de peticiones de PIB recibidas y el número de PIB servido con éxito.
- Relación porcentual entre el total de peticiones de PIB solicitadas y el número de PIB recibido con éxito.
- Relación porcentual entre el total de peticiones de PBI recibidas y el número de peticiones respondidas en menos de 6 días.

3. Difundir el acceso a espacios e instalaciones bibliotecarios de la UEx

- Evolución anual del número de puestos en salas para trabajo en grupo.
- Evolución anual de puestos en instalaciones para formación de la comunidad universitaria.
- Relación anual de accesos a la biblioteca por días de apertura anual.
- Relación anual de entradas a la biblioteca por días de apertura extraordinaria (fines de semana y festivos).
- Número de consultas anuales al catálogo.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

4. Apoyar y difundir el Servicio de Formación de usuarios

- Valoración global media de los talleres del Servicio de Orientación y Formación Docente impartidos.
- Relación porcentual de asistencia a cursos de formación para el alumnado de Grado.
- Relación porcentual de asistencia a cursos de formación para el alumnado de Postgrado.
- Relación porcentual de asistencia a cursos de formación para el profesorado.

5. Apoyar e implementar la Biblioteca Digital y la Página Web del Servicio

- Relación porcentual de visitas a la Web de la Biblioteca por los usuarios propios.
- Relación porcentual de consultas al catálogo por los usuarios propios.
- Relación porcentual del acceso virtual a los recursos de la Biblioteca por usuarios propios.

6. Apoyar la recepción de documentos e impulsar el Repositorio Institucional, DEHESA, para una mayor visualización de la capacidad investigadora de la UEx.

- Valoración del número de documentos depositados por año en DEHESA.

7. Coordinar la Adquisición y Proceso técnico de los recursos de información en cualquier soporte.



- Tiempo medio entre la creación del registro de pedido de un documento y la recepción de dicho documento.
- Tiempo medio entre la recepción del documento pedido y la disponibilidad del ejemplar, física o telemáticamente, al usuario.

8. Apoyar y coordinar el Servicio de Atención e Información al usuario.

- Valoración del grado de satisfacción derivada de encuestas de usuarios.

9. Gestionar el “Buzón de Sugerencias, felicitaciones del SBADUEX” y el “Buzón de quejas del SBADUEX”.



- Valoración del número de quejas agrupadas por temática.
- Número de acciones de mejora como resultado de quejas o sugerencias recibidas.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

5. COMPROMISOS DE CALIDAD Y RESPONSABLES

Detallamos a continuación los compromisos de calidad correspondientes a cada uno de los indicadores descritos en el anterior apartado, así como los responsables del seguimiento y ejecución de los mismos:

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESPONSABLES
Préstamo y acceso a la colección propia	Tramitar los préstamos intercentros en un máximo de 48 h. Informar puntualmente de la llegada del documento y de cualquier incidencia	IN039_PBC02, IN043_PBC03, IN011_PBC02	Dir. SBADUEX- Subdir. RR y SS + Usuarios + Personal Atención
	Acceso a los documentos electrónicos desde dentro y fuera del campus		
	Posibilitar la reserva y la renovación en línea		
Préstamo interbibliotecario	Buscar todas las peticiones solicitadas y tramitar las localizadas en un máximo de 48h	IN032_PBC02, IN033_PBC02, IN034_PBC02	UT Docu + Bibliotecarios
	Facilitar el documento solicitado preferentemente en soporte electrónico		
	Informar puntualmente sobre el estado de cualquier petición o incidencia		
Acceso a espacios e instalaciones	Aumentar la diversidad de usos de los espacios disponibles (sala de trabajo en grupo, de silencio...)	IN035_PBS02 al IN039_PBC02	EQUIPO DIRECCIÓN
	Garantizar la apertura extraordinaria en periodos de exámenes de 1 biblioteca por cada campus		
	Mantener horario ininterrumpido durante 12h, al menos en las 2 bibliotecas centrales		
Formación de usuarios	Mantener un plan de formación de usuarios que se evaluará anualmente	IN051_PBC03 IN053_PBC03	UU TT ADI + USU + DOCU + Bibliotecarios
	Ofrecer actividades formativas para alumnos de nuevo ingreso en el primer cuatrimestre		
	Facilitar actividades formativas tanto presenciales como en línea para todo tipo de usuarios		
Biblioteca Digital- Página web	Asegurar un acceso único a la información y a los servicios a través del portal web	IN040_PBE02, IN041_PBE02, IN042_PBE02	EQUIPO DIRECCIÓN + UU TT
	Facilitar el acceso a los recursos 24h dentro y fuera del campus		
	Actualizar periódicamente el contenido de la web		

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESPONSABLES
Repositorio Institucional DEHESA	Agilizar el depósito de los documentos recibidos y autorizados, así como el tiempo de respuesta	Nº de docs. depositado por año	UT Btca. Digital
Adquisición y proceso de los recursos de información en cualquier soporte	Poner a disposición de los usuarios la bibliografía solicitada en 10 días hábiles (nacional) y 30 días hábiles (internacional)	IN029_PBC01	UUTT Gestión Col (MyP) +Proceso + Usu + Bibliotecarios
	Informar del estado del pedido en menos de una semana		
	Informar mensualmente de las nuevas adquisiciones		
Atención e información al usuario	Ofrecer información general y especializada de forma presencial, telefónica y en línea de manera personalizada, eficiente y correcta	Satisfacción Usuarios y nº de registros recibidos vía web	Subdir. RR y SS + UT Usuarios + Personal Atención
	Disponer de un punto de contacto en línea en la página web		
	Garantizar la confidencialidad de los datos y trámites de los usuarios		
Recepción y atención de quejas y sugerencias	Disponer de un Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades en cada biblioteca, así como de un formulario fácilmente identificable en la página web	IN063_PBE01 y nº de quejas anuales en relación con la atención recibida	UT Usuarios+Sub RR y SS+Bibliotecarios
	Responder a las quejas y sugerencias en un máximo de 3 días hábiles		

6. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios podrán hacer llegar sus quejas, sugerencias y comentarios en relación con los servicios prestados mediante cualquiera de los formularios de contacto a los que se puede acceder directamente desde la página de inicio de la web (biblioteca.unex.es /Comunicate con la biblioteca). Existen, igualmente, buzones físicos de sugerencias y quejas en todas las bibliotecas.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



Derechos de los Usuarios:

Todos los miembros de la Comunidad Universitaria de la UEx tienen derecho al uso de sus instalaciones y servicios en las mejores condiciones y dentro de un clima de respeto e igualdad con el resto de los usuarios.

El SBADUEX, siempre y en la medida que lo permitan sus recursos humanos y materiales, deberá ofrecer:

1.- Atención correcta. Los usuarios miembros de la Comunidad Universitaria gozarán de un uso preferente de instalaciones y servicios. Para garantizarlo, habrá momentos en los que se pueda pedir la identificación como tales.

2.- Un horario de apertura de las instalaciones lo más amplio posible.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

3.- Durante los periodos de mayor ocupación de las instalaciones, tendrán prioridad y preferencia en el uso los miembros de la Comunidad Universitaria. El acceso a estos puestos será por riguroso orden de llegada. Por motivos de seguridad, una vez completado el aforo de las instalaciones, no se permitirá el acceso de más usuarios a las salas.

4.- Salas de lectura con las condiciones medioambientales y de mobiliario adecuadas.

5.- Igualmente, y en la medida de las posibilidades, se procurará disponer y habilitar espacios para preparación de trabajos, actividades de formación de usuarios, silencio, lectura recreativa, etc.

6.- Acceso directo a la mayor parte de la colección siempre que las instalaciones lo permitan.

7.- Equipos técnicos apropiados para la visualización y reproducción de la información en sus diferentes soportes.

8.- Información clara sobre horarios, instalaciones, normas, y tarifas de aquellos servicios que por su propia naturaleza no puedan ser gratuitos.

9.- Un buzón, físico y electrónico de sugerencias y quejas mediante el cual formular comentarios o necesidades. Las aportaciones hechas mediante esta vía tendrán derecho a respuesta.

10.- La posibilidad de consultar el material en sus instalaciones; el fondo antiguo y/o especial se consultará con condiciones especiales, indicadas en cada caso.

Deberes de los Usuarios:

1.- Hacer un uso correcto y respetuoso de las diferentes salas, instalaciones, colecciones y cualquier otro recurso a su disposición, procurando no alterar el silencio, el orden y la limpieza.



2.- Identificarse, a requerimiento del personal del SBADUEX, mediante la presentación del documento acreditativo pertinente.

3.- Consultar cada tipo material en su ubicación habitual o en aquella que se indique, en el caso de obras de características especiales. Devolver el material consultado en los lugares habilitados al efecto.

4.- Mantener un comportamiento educado y correcto con el personal y el resto de los usuarios, así como respetar el ambiente de estudio, trabajo y silencio, tanto en las distintas salas como en los espacios comunes y zonas de paso.

5. En el caso de ser requerido por parte del personal de la biblioteca ante un comportamiento inadecuado, deberá abandonar las instalaciones de la misma.

6.- No introducir en las salas comidas y bebidas (excepto agua), ni teléfonos móviles con sonido activado. Diez minutos antes del cierre, los usuarios deberán proceder a recoger y/o entregar el material que estén consultando para abandonar las instalaciones de la biblioteca.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

7.- En el caso de activarse la alarma anti-hurto, deberá mostrar al personal de la Biblioteca el contenido de las mochilas, bolsas, bolsos, carteras, etc.

8.- No reservar puestos de lectura ni ausentarse durante más de 30 minutos del puesto ocupado. Desde la biblioteca se podrán arbitrar diversos procedimientos para controlar el cumplimiento de este punto.



9.- Cuidar de las pertenencias y objetos personales. El personal del SBADUEX en ningún caso se hará responsable de ellos.

10.- Abonar el importe de los precios públicos en aquellos servicios que, por sus especiales características, no sean gratuitos. Respetar la legislación vigente en materia de Propiedad Intelectual, en todos los recintos y con todo el material de la UEX.

7. NORMATIVA REGULADORA

Los Servicios prestados por la Biblioteca Universitaria se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación, ordenada por rango de ley y fecha:

- **Europea**
 - Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información.
 - Recomendación de la Comisión de 27 de octubre de 2011 sobre la digitalización y accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital.
- **Nacional**
 - Constitución Española.
 - Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
 - Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
 - Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
 - Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
 - Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
 - Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
 - Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
 - Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
 - Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
 - Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
 - Real Decreto 1259/1999, 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicio y los Premios de Calidad en la Administración General del Estado.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_SBADUEX	

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre. Desarrolla la Ley 10/2007 de 22 de junio de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

- **Autonómica**

- Ley 6/1997 de 29 de mayo, de Bibliotecas de Extremadura
- Ley 2/1999 de 29 de marzo, del Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura
- Decreto 134/1998, de 17 noviembre 1998. Procedimiento de integración de centros y servicios en el sistema Bibliotecario de Extremadura
- Decreto 65/2003 de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura

- **Universitaria**

- Reglamento del Sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Extremadura, aprobado en mayo de 2008
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación de la Universidad de Extremadura, aprobado en septiembre de 2008.

La normativa más específica puede ser consultada en la página web del Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación: <http://biblioteca.unex.es/informacion-general/normativa.html>