



BIBLIOTECA UNIVERSITARIA UEx SERVICIO DE INFORMACIÓN POR WHATSAPP

1. Objeto y definición del servicio

La Biblioteca Universitaria ofrece la posibilidad de resolver dudas y solicitar información de manera inmediata a través de mensajes WhatsApp a cualquier persona que lo necesite, pertenezca o no a la comunidad universitaria, a través de la línea habilitada especialmente para ello: **+34 676 097 584**.

No se atenderán llamadas de voz.

2. Horario

Los horarios de atención coincidirán con el horario de apertura de las Bibliotecas Centrales, siendo los responsables de la Unidad Técnica de Atención a Usuarios los coordinadores de este servicio. (En una primera fase sólo funcionará en horario de mañana: de 08:30 a 14:30h).

3. Tipo de consultas y uso previsto

- Los mensajes deben de ser claros y concisos, evitando, en lo posible, escribir en mayúsculas, y en tono cortés y respetuoso.
- Se atienden por esta vía consultas relacionadas con horarios, servicios, recursos, instalaciones y equipamiento que ofrece la Biblioteca.
- Se proporciona información general relacionada con el servicio de préstamo. Las consultas relacionadas con el préstamo individual (fecha de caducidad del préstamo, renovaciones, reservas, etc.) y aquellas de carácter meramente personal, se remiten a la Unidad Técnica correspondiente.
- Si la consulta lo requiere, el personal remitirá al usuario al servicio, persona, página web, correo electrónico, formulario, etc. más adecuado para su correcta y rápida resolución.
- Las consultas bibliográficas complejas deberán remitirse -personalmente o por correo electrónico- a alguna de las Unidades Técnicas de la Biblioteca Universitaria.
- Aunque con carácter general las consultas son anónimas, identificarse o indicar al menos el colectivo al que se pertenece puede contribuir a resolver más rápidamente la solicitud.

4. Datos personales. Privacidad

- Las conversaciones mantenidas por WhatsApp no requieren identificación previa y son de carácter privado, aunque podrán conservarse con fines estadísticos y de mejora del servicio.
- El personal podrá solicitar dirección de correo electrónico, u otros datos de contacto, cuando no sea posible responder de forma inmediata a la consulta o la extensión o complejidad de la respuesta desaconseje el uso del WhatsApp.
- Ocasionalmente y para cuestiones relacionadas con este servicio, la Biblioteca, haciendo uso de los datos personales de los que es depositaria, podrá utilizar WhatsApp para contactar con los usuarios de la BUEx.
- De conformidad con lo previsto en la [Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#), los datos que facilite el usuario de este servicio de mensajería instantánea serán utilizados para la gestión del mismo.
- El sistema puede acceder periódicamente a la lista de posibles contactos del teléfono usado por la Biblioteca.
- Se entiende que los usuarios de este servicio de mensajería instantánea de la Biblioteca aceptan las [condiciones legales de WhatsApp*](#), al hacer uso del mismo.