

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: **618 861 692**.

2. Horario

Los **horarios de atención** coinciden con los de la **Biblioteca del Paraninfo**, siendo el personal de esta Biblioteca el responsable de coordinar este servicio.

3. Tipo de consultas y uso previsto

- Los mensajes deben ser redactados de forma clara y concisa y en tono respetuoso, evitando, en lo posible, escribir en mayúsculas.
- Se atienden por esta vía consultas relacionadas con horarios, servicios, recursos, instalaciones y equipamiento que ofrece la Biblioteca.
- Se proporciona información relacionada con el servicio de préstamo, aunque las peticiones individuales de renovación y reserva, y las consultas sobre documentos en préstamo o sanciones, se envían a la **división** correspondiente.
- Si la consulta lo requiere, el personal remitirá al usuario o usuaria 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 la **división de la BUC** que corresponda.
- Aunque con carácter general las consultas son de carácter anónimo, identificarse o indicar al menos el colectivo al que se pertenece puede contribuir a resolver más rápidamente la solicitud.

3. Datos personales. Privacidad

- Las conversaciones mantenidas por WhatsApp no requieren de identificación previa y son de carácter privado, aunque podrán conservarse con fines estadísticos y de mejora del servicio.
- El personal podrá solicitar al usuario/a dirección de correo electrónico, u otros datos de contacto, cuando no sea posible responder de forma inmediata a la consulta o cuando la extensión o complejidad de la respuesta desaconseje el uso del WhatsApp.
- Ocasionalmente, para cuestiones relacionadas con este servicio, la Biblioteca, haciendo uso de los datos personales de los que es depositaria y de conformidad con lo previsto en la legislación vigente y en la

Política de protección de datos de la UC, podrá utilizar este servicio de mensajería instantánea para contactar con los usuarios y usuarias de la BUC.

- Se entiende que los usuarios de este servicio aceptan las **condiciones legales de Whatsapp**, al hacer uso de este servicio.

4. Sanciones

Las normas de uso se establecen en beneficio de todos. El incumplimiento de las mismas supone un abuso y un perjuicio para el resto de los usuarios y usuarias y puede ser sancionado con la exclusión temporal o indefinida de alguno o de todos los servicios de la Biblioteca, tal y como establece el **Reglamento de la BUC**.