



CARTA DE SERVICIOS



La Carta de Servicios es el documento por el que la Biblioteca informa públicamente a sus usuarios sobre los servicios que ofrece, los compromisos de calidad en su prestación, los indicadores que medirán el grado de cumplimiento de los compromisos y los canales de comunicación del usuario con la Biblioteca.

P PROPÓSITO Y VISIÓN

El propósito de la Biblioteca es ofrecer servicios excelentes para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la innovación, facilitando la generación, gestión y transmisión de conocimiento contribuyendo en la consecución de la estrategia de la Universidad.

La visión de la Biblioteca es ser un servicio excelente, sostenible e innovador que responda a las expectativas de los grupos de interés en un entorno de evolución constante: espacios, tecnología, alianzas, gestión de información y servicios.



- **Estatutos de la Universidad de Alcalá.**
- Reglamento de la Biblioteca.
- Normativa de préstamo.
- Normativa de préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos de Apoyo al Aprendizaje, la Docencia y la Investigación.
- Normas para el acceso al servicio de lectura en sala de las Bibliotecas Universitarias de la Comunidad de Madrid (Consorcio Madroño).
- Pasaporte Madroño.



- .. Disponer de espacios que reúnan las condiciones necesarias para la consulta y estudio de los fondos bibliográficos y documentales y para el desarrollo de los demás servicios que preste la Biblioteca.
- ... Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.
- .. Recibir la información y la formación básica para la utilización correcta de cada uno de los servicios de la Biblioteca.



- ... Respetar el patrimonio bibliotecario, velando por la integridad de los fondos bibliográficos y documentales, equipamiento e instalaciones, y utilizando adecuadamente los recursos de información.
- ... Evitar cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio.
- .: Colaborar con el personal de la Biblioteca para mantener el correcto funcionamiento del Servicio, evitando cualquier conducta que pudiera obstaculizar su desarrollo.
- ... Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca, especialmente las normas que se dicten para el préstamo de fondos y documentos.

S SERVICIOS

- ... Selección y adquisición de los recursos de información solicitados por los usuarios.
- ... Acceso y consulta a los recursos de información tanto impresos como electrónicos.

- .. Espacios y equipamiento tecnológico para el trabajo individual y o en grupo y salas de formación. Puestos adaptados.
- .. Reserva en línea de puesto de lectura para estudiantes de la UAH a través de la plataforma ACCEDE.
- ... Reserva de salas de trabajo para estudiantes y personal docente e investigador de la UAH.
- .: Préstamo de documentos y equipos, préstamo intercampus, reservas y renovaciones.
- .. Obtención de documentos, que no se encuentren en los fondos de la Biblioteca, a través del Servicio de Acceso al Documento.
- ... Información, orientación y atención al usuario de manera presencial o virtual.
- ... Apoyo a la publicación en acceso abierto a través de los acuerdos transformativos firmados.
- .. Formación de usuarios para la adquisición de competencias informacionales.
- ... Publicación digital en acceso abierto de la producción científica de la Universidad en el repositorio institucional de publicaciones e_Buah y en el repositorio de datos de investigación e-cienciaDatos.



- .. Seleccionar y adquirir la bibliografía básica recomendada por los profesores para cada curso académico.
- ... Responder en un plazo máximo de 3 días hábiles a las quejas y sugerencias de los usuarios.
- .. Abrir, al menos, una biblioteca por campus en periodos de exámenes.
- .. Abrir el CRAI-Biblioteca 24 h. todos los días del año.
- ... Atender las demandas de espacios y equipamiento de los usuarios en horario habitual.
- .: Enviar a los estudiantes de Grado y Posgrado los avisos de reservas cuando el libro esté disponible. Y los avisos para devolución de préstamos.
- ... Remitir a los usuarios en formato electrónico los artículos pedidos a través del Servicio de Acceso al Documento en un plazo máximo de 6 días hábiles.
- .. Difundir información de interés para los usuarios.
- ... Garantizar la difusión de los acuerdos transformativos firmados y la gestión de las solicitudes de APCs (Article Processing Charge).
- ... Impartir formación básica a los estudiantes de primer curso de Grado y cursos especializados sobre recursos de información a los usuarios que lo soliciten.
- .:. Garantizar el depósito de documentos en el repositorio institucional e_Buah y difundir su uso.

- .. Garantizar el depósito de datos de investigación en el repositorio e_cienciaDatos
- .. Facilitar la reserva en línea de puesto de lectura en el CRAI y Biblioteca de Educación.
- .. Facilitar la reserva de salas de trabajo.



- .. Pertinencia de la colección
- ... Rapidez en la respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios.
- .. Número de días de apertura ampliada en periodos de exámenes.
- .. Horas de apertura semanal en el CRAI
- ... Número de incidencias relacionadas con la apertura de espacios y equipamiento en horario habitual.
- ... Avisos de reservas enviados a los estudiantes de Grado y Posgrado.
- ∴ Rapidez en el envío en formato electrónico de artículos pedidos al Servicio de Acceso al Documento.
- ... Satisfacción del usuario con la comunicación de la Biblioteca
- ... Cursos de formación básica y especializados impartidos
- ... Número de APCs (Article Processing Charge) validadas según el número de APCs disponibles.
- .. Documentos depositados en e-BUAH.

- ... Datos de investigación depositados en e_cienciaDatos (datasets).
- ... Número de puestos de lectura reservados a través de la plataforma ACCEDE.
- ... Número de reservas de salas de trabajo.



La Biblioteca ha renovado en abril de 2023 el Sello de Excelencia Europea 500 siguiendo los criterios del modelo EFQM de Excelencia.

Instrumentos:

- .. Cuadro de mando integral.
- :. Plan Estratégico.
- .. Plan de Comunicación.
- .. Plan de formación de usuarios.
- : Encuestas de satisfacción de usuarios.
- : Encuestas de clima laboral.
- ... Procesos Clave y de Soporte.



Para mejorar, se solicita su colaboración a través de los siguientes canales:

- ... Presencialmente, en las mesas de información y mostradores de préstamo.
 - Por teléfono y por correo electrónico.
 - A través del Formulario de Quejas y Sugerencias de la UAH.
- ... Participación en los procesos de evaluación de la Biblioteca, a través de encuestas de satisfacción de usuarios y de la Comisión de Biblioteca.



Correo: direccion.biblioteca@uah.es

Teléfono: 91 885 5297

Web: Organización y contactos

DICIEMBRE 2022