

Carta de Servicios



Universidad
de Alcalá
Biblioteca



INTRODUCCIÓN

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.



MISIÓN

La Biblioteca tiene como misión facilitar la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información, al mismo tiempo que colabora en los procesos de creación, transmisión y gestión del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos contenidos en el plan estratégico y en la programación plurianual de la Universidad. (Estatutos de la Universidad de Alcalá. Título VIII, artículo 215.2)





NORMATIVA

- 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 a la Docencia y el Aprendizaje.
- Política institucional de acceso abierto de la UAH.



DERECHOS

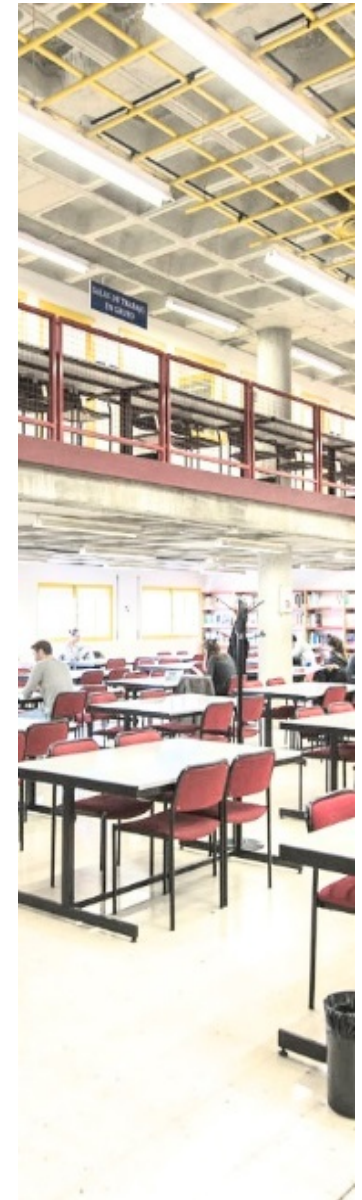
- Disponer de espacios que reúnan las condiciones necesarias para la consulta y estudio de los fondos bibliográficos y documentales y para el desarrollo de los demás servicios que preste la Biblioteca.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas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





SERVICIOS

- Acceso y consulta a los recursos de información tanto impresos como electrónicos.
- Espacios y equipamiento tecnológico para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua.
- 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.
- Formación de usuarios para la adquisición de competencias informacionales.
- Difusión de información y comunicación con los usuarios a través de las herramientas de la web social.
- Publicación digital en acceso abierto de la producción científica de la Universidad en el repositorio institucional e-Buah.





COMPROMISOS

- Responder en un plazo máximo de 3 días hábiles a las consultas sobre problemas de acceso a los recursos electrónicos.
- Garantizar en periodos de exámenes la apertura de al menos una biblioteca por campus, todos los días de la semana, también en horarios nocturnos.
- Enviar a los usuarios los avisos de reservas cuando el libro esté disponible.
- 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.
- Responder a las consultas electrónicas, bibliográficas y de información, en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Impartir formación básica a los alumnos de primer curso de Grado y cursos especializados sobre recursos de información a los usuarios que lo soliciten.
- Utilizar la red social Twitter para comunicar información de interés para los usuarios.
- Garantizar el depósito de documentos en el repositorio institucional e_Buah y difundir su uso.



INDICADORES

- Porcentaje de respuestas satisfechas sobre problemas de acceso a los recursos electrónicos en 3 días hábiles.
- Días de apertura de las bibliotecas con horarios extraordinarios/ Total días de periodos de exámenes.
- Porcentaje de avisos de reservas enviados al usuario.
- Porcentaje de documentos en formato electrónico enviados por el Servicio de Acceso al Documento en un plazo de 6 días hábiles.
- Número de consultas electrónicas contestadas antes de 2 días hábiles/Número total de consultas electrónicas recibidas.
- Número de cursos de formación básica impartidos/Número de titulaciones.
- Número de cursos especializados impartidos/Número de cursos especializados solicitados.
- Número de retuits/ Número de tuits publicados.
- Número de seguidores de Twitter/Año.
- Número de documentos depositados en el repositorio e_Buah/Número de documentos autorizados.





COMPROMISO CON LA CALIDAD

La Biblioteca ha renovado en diciembre de 2013 el Sello de Excelencia Europea 400+ siguiendo los criterios del modelo EFQM de Excelencia. Instrumentos:

- Cuadro de mando integral.
- Plan Estratégico.
- Plan de Comunicación.
- Plan de formación de usuarios.
- Plan de medios sociales.
- Encuestas de satisfacción de usuarios.
- Encuestas de clima laboral.
- Mapa de procesos.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

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 de formularios en línea.
- Desde los buzones de sugerencias instalados en las bibliotecas.
- Redes sociales.
- A través del Libro Oficial 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.



CONTACTO

Contacte con la Biblioteca si desea ampliar información, resolver dudas o enviar cualquier tipo de comentario o sugerencia a través del buzón OPINE.

direccion.biblioteca@uah.es

Teléfono: 91 885 5297 / 8

