

# 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 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 \(Consortio Madroño\).](#)
- [Pasaporte Madroño](#)



## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- 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.

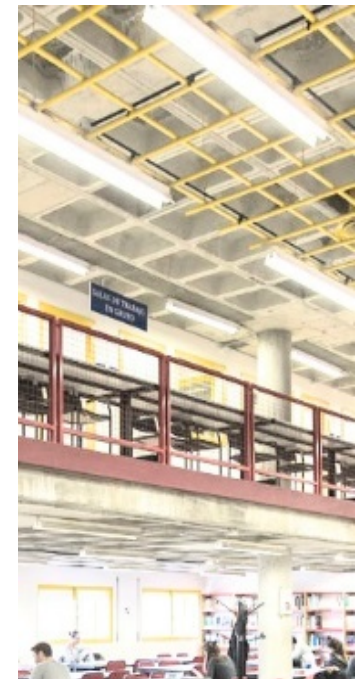


## OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- 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.

## 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.
- 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.
- Publicación digital en acceso abierto de la producción científica de la Universidad en el repositorio institucional e-Buah.

## COMPROMISOS

- 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.
- 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.



- 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.



## INDICADORES

- Pertinencia de la colección
- Rapidez en la respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios.
- Nº de días de apertura ampliada en periodos de exámenes.
- Horas de apertura semanal en el CRAI
- Nº 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
- Documentos depositados en e-BUAH.





## COMPROMISO CON LA CALIDAD

La Biblioteca ha logrado en diciembre de 2017 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.](#)



## 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 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.](#)



## CONTACTO

[direccion.biblioteca@uah.es](mailto:direccion.biblioteca@uah.es)

Teléfono: 91 885 5297 / 8

