



CARTA DE SERVICIOS

i → **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.

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.

N → **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.**

D → **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 información y 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.
- ∴ 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 con horarios extraordinarios 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.



INDICADORES

- ∴ 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.



COMPROMISO CON LA CALIDAD

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.

P



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.

C



CONTACTO



Correo: direccion.biblioteca@uah.es



Teléfono: 91 885 5297



Web: Organización y contactos

DICIEMBRE 2022