



# 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.

## **O** → **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.

## **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 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 con antelación de un puesto de lectura en las salas de estudio del CRAI-Biblioteca (en las zonas indicadas).
- ∴ 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](mailto:direccion.biblioteca@uah.es)



Teléfono: 91 885 5297



Web: Organización y contactos