



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.

M → **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)

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](#)
-  [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 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.
- ∴ 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.



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 / 8



Web: Organización y contactos