



**Biblioteca
Universitaria** 

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

1. Datos identificativos y fines del Servicio.
2. Descripción de funciones.
3. Identificación de clientes/usuarios.
4. Servicios que se ofrecen.
5. Derechos de los clientes/usuarios.
6. Forma de participación de los clientes/usuarios.
7. Descripción de los compromisos de calidad.
8. Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados.
9. Accesibilidad a las diferentes bibliotecas.
10. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene.
11. Otra información relevante.

1. Datos identificativos y fines del Servicio.

La biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto. (*Título VIII, art. 119, apartado 1, de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha , 2003*).

La Biblioteca Universitaria tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

La Biblioteca Universitaria está integrada por todas las bibliotecas de los distintos Campus de la Universidad de Castilla-La Mancha.

2. Descripción de funciones.

- Formar una colección bibliográfica ajustada a las líneas de estudio e investigación de la Universidad.
- Procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos propios de la Universidad.
- Facilitar a la comunidad universitaria el acceso a la información de los fondos propios y los de otras bibliotecas o Centros de documentación ajenos a la Universidad de Castilla-La Mancha.

(Reglamento de la Biblioteca Universitaria. Títulos I y II).

3. Identificación de usuarios.

- Personal docente e investigador.
- Alumnos.
- Personal de administración y servicios.
- Usuarios externos

4. Servicios que se ofrecen.

- Información y orientación bibliográfica y de referencia:
 - Consulta a través del catálogo de los fondos propios de la UCLM.
 - Consulta a catálogos de fondos de otras bibliotecas.
 - Consulta de bases de datos y de publicaciones electrónicas.
 - Boletines de novedades bibliográficas
- Gestión de compras de material bibliográfico para profesores y previa demanda del resto de usuarios a través de desideratas.
- Reproducción de documentos con las debidas guardas legales y según

soportes.

- Préstamo y obtención de documentos:
 - A domicilio, intercampus e interbibliotecario.
 - Obtención de documento digital para personal docente e investigador.
- Salas de lectura e investigación apropiadas.
- Infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios (WI-FI).
- Formación de usuarios:
 - A Alumnos de nuevo ingreso.
 - A la carta, previa coordinación con los interesados: por grupos, o individuales.
 - En el aprendizaje del manejo de los recursos de información electrónicos.
- Lista de distribución de novedades en la Biblioteca Universitaria.
- Buzón de sugerencias de la Biblioteca Universitaria (<http://www.biblioteca.uclm.es/buzon.html>)

5. Derechos de los usuarios.

- Acceso libre y gratuito a las bibliotecas de la Universidad de Castilla-La Mancha independientemente de la ubicación donde éstas se encuentren y con las condiciones establecidas por la Normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los fondos y servicios de la Biblioteca Universitaria.
- Ser tratados con la máxima corrección.
- Presentar una queja ante una actuación incorrecta.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por la Biblioteca Universitaria.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto y confidencialidad de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

6. Forma de participación de los usuarios en el Servicio de Biblioteca Universitaria.

- Formulación de felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias a través de:
 - Libro de quejas y sugerencias o a través de los formularios depositados al efecto en el servicio de préstamo de las bibliotecas.
 - Buzones instalados en las dependencias de las bibliotecas.
 - Buzón de la página web de la Biblioteca Universitaria.
 - Por vía fax o llamada telefónica.
 - Escritos dirigidos a la dirección de la Biblioteca Universitaria o a la dirección de las Bibliotecas Generales de Campus.
- Cumplimentando cuestionarios sobre las condiciones de la prestación del servicio.
- Donando a la Biblioteca las publicaciones que sean resultado del estudio e investigación a partir de los fondos de la Biblioteca Universitaria.

7. Descripción de los compromisos de calidad.

Todos los compromisos se ajustarán al Reglamento y Normativa de la Biblioteca Universitaria

- Informar y orientar, de forma inmediata y personalizada, al usuario sobre la estructura de la Biblioteca Universitaria y el contenido de sus fondos bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos.
- Tramitar las desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana.

- Actualizar anualmente la bibliografía básica de cada curso, teniendo en cuenta las guías docentes.
- Facilitar servicios de reprografía que garanticen el respeto a los derechos de autor.
- Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas.
- Ofrecer accesibilidad a catálogos y recursos electrónicos de la biblioteca desde las instalaciones de la misma y desde la página web, con las restricciones legales vigentes.
- Ofrecer acceso a Internet y herramientas de ofimática en ordenadores instalados en las distintas bibliotecas.
- Ofrecer en préstamo, a los alumnos de la universidad, ordenadores portátiles con acceso a la red, y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.
- Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.
- Responder de forma inmediata a las consultas formuladas en los mostradores de préstamo, o bien por fax, teléfono, correo electrónico o correo ordinario.
- Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de 20 días.
- Expedir en el plazo máximo de 2 días el carné de Usuario Externo
- Ofrecer cursos de formación a usuarios.
- Publicar y distribuir el calendario de apertura de la Biblioteca.

8. Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados.

- Número de sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas personalmente.
- Número de desideratas gestionadas en menos de una semana.
- Porcentaje de documentos catalogados y puestos a disposición del usuario, en relación a los adquiridos.
- Número de reclamaciones de documentos no devueltos.
- Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos.

- Número de ordenadores disponibles para acceso al catálogo, recursos electrónicos, Internet y ofimática, incluidos ordenadores portátiles.
- Número de préstamos de ordenadores portátiles y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.
- Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado.
- Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta.
- Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo.
- Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos.

9. Accesibilidad a las diferentes bibliotecas.

- Horario de las Bibliotecas Generales:
 - De lunes a viernes de 9 a 21 h.
 - Sábados lectivos de 9:30 a 14:30 h.
- Horario especial: Durante los periodos de exámenes se amplían los horarios de las Bibliotecas Generales:
 - De lunes a viernes de 9 a 23 h.
 - Sábados de 9:30 a 20 h.
 - Domingos y festivos de 10 a 14 h.

Ubicación y direcciones:

- Biblioteca General del campus de Albacete
Plaza de la Universidad, 2
02071 Albacete
Tel.: 902 20 41 00- Fax.: 902 204 130
E-mail: Bibl-ab@uclm.es
- Biblioteca General del campus de Ciudad Real

Avda. Camilo José Cela, s/n.
13071 Ciudad Real
Tel.: 902 20 41 00- Fax.: 926 29 53 40
E-mail: Bibl-cr@uclm.es

- Biblioteca General del campus de Cuenca
Avda. de los Alfares, s/n.
16071 Cuenca
Tel.: 902 20 41 00- Fax.: 902 204 130
E-mail: Bibl-cu@uclm.es

- Biblioteca General del campus de Toledo
Edificio Madre de Dios
Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n.
45071 Toledo
Tel.: 902 20 41 00- Fax.: 902 204 130
E-mail: Bibl-to@uclm.es

- Dirección de la Unidad responsable de la Carta de servicios.
bvirtual@uclm.es

10. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene.

- Realización de encuestas por medio de Cuestionarios de satisfacción de uso de los servicios de la Biblioteca Universitaria.
- Estadísticas anuales de REBIUN.
- Plan de revisión de bases de datos.
- Planes de Actuación y Objetivos de la Biblioteca Universitaria
- Plan de Comunicación e Información Interna.

Otra información

- *Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha*, Decreto 160/2003, de 22 de julio
- *Reglamento de la Biblioteca Universitaria*, aprobado en Junta de Gobierno de 4 de noviembre de 1996
- *Normativa de la Biblioteca Universitaria para acceso al Documento y Préstamo*, aprobada por la Comisión de Bibliotecas el 21 de octubre de 2004
- *Normativa de la Biblioteca Universitaria para la adquisición de documentos*, aprobada por la Comisión de Bibliotecas el 21 de octubre de 2004, aprobada revisión por la Comisión de Bibliotecas el 13 de julio de 2005
- *Normativa de la Biblioteca Universitaria de Hemeroteca*, aprobada por la Comisión de Bibliotecas el 21 de octubre de 2004.
- *Normativa de la Biblioteca Universitaria para el préstamo de recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje*, aprobada por la Comisión de Bibliotecas el 20 de diciembre de 2006.
- *Normativa, Anuarios y Plan estratégico de REBIUN*
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, *de Prevención de Riesgos Laborales*.
- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, *de Protección de Datos de Carácter Personal*
- Ley 16/1985, de 25 de junio, *del Patrimonio Histórico Español*
- Ley 4/1990, de 30 de mayo del *Patrimonio Histórico de Castilla-La Mancha*.
- *Real Decreto Leg. 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual*.
- Real Decreto 1259/1999, 16 de julio, *por el que se regulan las Cartas de Servicio y los premios a la calidad en la Administración General del Estado*.
- Real Decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, *por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano*.
- Orden de 21 de septiembre de 2000, de la Consejería de Administraciones Públicas, *por la que se regula la tramitación y modelo*

de reclamaciones, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Descripción de los procesos clave.

- *Manual de procedimientos operativos: Área de Biblioteca.* -- Cuenca : Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, 2001
- Revisión del *Manual de procedimientos operativos: Área de Biblioteca, 2006.* (<https://intranet.uclm.es/pas/manualbiblioteca/home.htm>)

Enlaces a documentos de interés:

- CRUE <http://www.crue.org>
- UNIVERSIA <http://www.universia.es>
- REBIUN <http://www.crue.org/web-rebiun/index.html>