

CARTA DE SERVICIOS

La carta de servicios ES

- Un documento de compromiso de la Biblioteca con los usuarios.
- Recoge compromisos de calidad concretos en los servicios que ofrece la biblioteca.
- Compromisos que suponen un valor añadido para el usuario.
- Indicadores de calidad que anualmente medirán su grado de cumplimiento.
- Canales de comunicación del usuario con la biblioteca (sugerencias, solicitudes, reclamaciones...)

La carta de servicios NO ES:

- Una lista de nuestros servicios que el usuario ya encuentra en los diversos folletos y la Web.
- Una lista de tareas de los bibliotecarios (El usuario tiene interés en lo que se le ofrece y no en cómo se realiza)



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

PUNTOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN A USUARIOS

* Biblioteca del Campus de Colmenarejo.
Edificio Menéndez Pidal.
Tel. 91.856.12.32
aucolmena@listserv.uc3m.es

* Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior,
Edificio Rey Pastor. Campus de Leganés.
Tel. 91.624.94.53
aupolitec@listserv.uc3m.es

* Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas,
Edificio María Moliner. Campus de Getafe.
Tel. 91 624.97.20
aucssjj@listserv.uc3m.es

* Biblioteca de la Facultad de Humanidades,
Comunicación y Documentación, Edificio Concepción Arenal.
Getafe.
Tel. 91 624.92.72
auhunan@listserv.uc3m.es

Biblioteca y más

Carta de Servicios

Vicerrectorado de Infraestructuras,
Medio Ambiente y Calidad

Servicio de Biblioteca
<http://biblioteca.uc3m.es>

PRESENTACIÓN

La Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto (Estatutos de la Universidad, 2003)

Dentro del **Proyecto de Innovación de los Servicios Universitarios 2003-2007**, una de las líneas de mejora es la **atención de calidad** a los usuarios. La elaboración de las cartas de servicios se fija como uno de los medios para alcanzar este objetivo.

Presentamos esta Carta que describe **compromisos de calidad** con nuestros usuarios (alumnos, profesores y PAS) en materia de información y acceso a los documentos, así como los indicadores para evaluar el cumplimiento de los mismos.

Es importante para nosotros su participación en estos compromisos, que nos será de gran ayuda para mejorarlos y adaptarlos a sus sugerencias.



- Atendemos inmediatamente todas las consultas de información planteadas en Biblioteca. Se responden en un *plazo máximo de 48 horas* las preguntas planteadas a través del catálogo electrónico.

- *No habrá que esperar más de 5 minutos* para la realización de un préstamo. Se puede realizar a través del personal de mostrador o de las máquinas de Autopréstamo disponibles en algunas Salas de Lectura.

- Cualquier usuario puede realizar reservas de libros prestados a través del catálogo electrónico. *Se le avisará por correo electrónico cuando estén disponibles.*

- Cualquier usuario que solicite un documento disponible en **otro Campus** recibirá un aviso de llegada por correo electrónico en el *plazo máximo de 48 horas*.

-La Biblioteca adquirirá la nueva bibliografía básica recomendada por los profesores y *actualizará cada curso* la existente.

- La Biblioteca contestará en el *plazo máximo de una semana* sobre la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares bibliográficos solicitados por los usuarios a través del catálogo.

- Todos los profesores pueden solicitar a la Biblioteca un curso "a la carta" sobre recursos de información para sus alumnos.

- Cualquier usuario puede pedir cursos personalizados sobre recursos de información.

- Todas las consultas recibidas en la Unidad de Préstamo Interbibliotecario se responderán en un *plazo máximo de 24 horas*.



INDICADORES

- Consultas de información contestadas.
- Total de reservas desde el catálogo.
- Ejemplares enviados a otras bibliotecas UC3M.
- Títulos nuevos adquiridos de bibliografía recomendada.
- Ejemplares en la colección de Textos Básicos.
- Artículos en formato electrónico servidos a profesores.
- Total de Pasaportes Madroño emitidos.
- Número de sugerencias o reclamaciones.