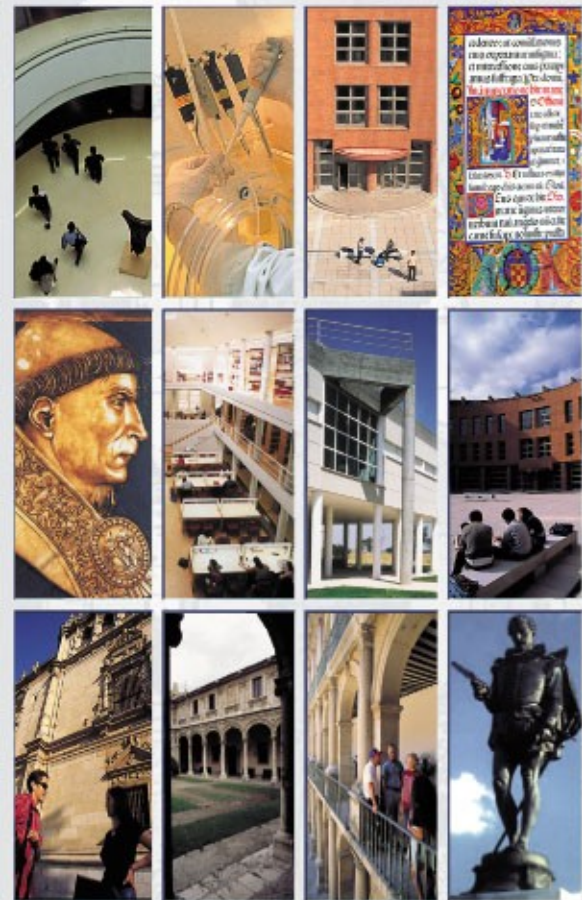


# universidad de alcalá

# SERVICIO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

## carta de servicios



UNIVERSIDAD DE  
ALCALÁ



UNIVERSIDAD DE  
ALCALÁ

# carta de servicios

## Datos identificativos

### Biblioteca

Universidad de Alcalá

Dirección: M<sup>a</sup> del Carmen Fernández-Galiano Peyrolón

Colegio de Trinitarios Descalzos

28801 Alcalá de Henares

Teléfono: 91 885 52 97/98

Fax: 91 885 53 19

[direccion.biblioteca@uah.es](mailto:direccion.biblioteca@uah.es)

Horarios: Salas de lectura, de 8:30 a 20:45h

Préstamo y otros servicios: de 9:00 a 20:00 h

Horarios especiales: consultar página web

## Compromisos de calidad. Objetivos e indicadores

La Biblioteca tiene como misión satisfacer la necesidad de información de la Comunidad Universitaria, proporcionando servicios eficientes y de calidad y adecuando sus recursos y su personal a la consecución del objetivo mencionado.

### Indicadores:

- Metros cuadrados construidos por usuario.
- Estudiantes por puesto de lectura.
- Gasto en adquisiciones por usuario.
- Incremento de monografías por usuario.
- Revistas vivas en papel por investigador.
- Revistas electrónicas por investigador.
- Artículos electrónicos por investigador.
- Visitas por usuario
- Préstamos por usuario.
- Visitas web por usuario.

## Principales servicios prestados

- Consulta de recursos de información en las mejores condiciones de disponibilidad y uso, con amplitud de horarios y facilidad para el trabajo en grupo.
- Acceso remoto a una amplia colección de recursos digitales.
- Atención a personas con discapacidad.
- Préstamo domiciliario de fondos bibliográficos. Reservas, renovaciones y devoluciones en cualquier biblioteca.
- Préstamo de recursos no bibliográficos: portátiles, lectores de libros electrónicos, audiovisuales.
- Orientación en el uso de los recursos, información sobre servicios y atención a consultas a través del blog "Sin dudas".
- Obtención de documentos que no se encuentran en la Biblioteca y préstamo de fondos propios a las instituciones que lo soliciten.
- Formación en competencias en información facilitando el aprendizaje, la docencia y la investigación.

## Sistema de sugerencias y reclamaciones del servicio

Existe un Libro de Quejas y Sugerencias a disposición de la Comunidad Universitaria y de los ciudadanos en general en cada una de las dependencias del Registro General ubicadas en edificios y centros de la Universidad. Los usuarios pueden plantear sus sugerencias personalmente, o a través del buzón de sugerencias "Opine" y del blog "Sin dudas" de la Web de la Biblioteca.