



Laureate International Universities

Biblioteca Dulce Chacón



CARTA DE SERVICIOS



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN



***Biblioteca de la Universidad Europea de Madrid
Sello de Excelencia Europea EFQM 300+***

PRESENTACIÓN

La Biblioteca Dulce Chacón está considerada como un servicio estratégico de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación, la innovación y la formación continua. Dispone de un Reglamento, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad Europea de Madrid y disponible en la página Web de la Biblioteca.

La Carta de Servicios de la Biblioteca de Universidad Europea de Madrid es un documento público de compromisos de calidad y mejora continua que la biblioteca tiene establecidos como principios de actuación en las actividades y servicios que proporciona a sus usuarios / clientes. En esta carta quedan reflejados:

- Compromisos concretos de calidad en los servicios que ofrece la biblioteca y que suponen un valor añadido para los usuarios.
- Los indicadores que año tras año medirán el grado de cumplimiento.
- Un canal más de comunicación de los usuarios / clientes con la biblioteca.

No debe considerarse la carta de servicios como:

- Una relación de nuestros servicios que se encuentran en los diferentes folletos, catálogos, Web, etc.
- Una lista de actividades desarrolladas por el equipo de bibliotecarios.



MISIÓN Y FUNCIONES

Tiene como **misión** proporcionar a toda la comunidad universitaria un servicio de calidad que permita el acceso y la difusión de los recursos de información, así como la colaboración en los procesos de creación del conocimiento, con el fin de contribuir a la consecución de nuestros objetivos institucionales de excelencia académica y eficacia empresarial.

Sus **funciones** se recogen en cinco ámbitos de actuación:

1. **Con el Aprendizaje:** potenciar los servicios básicos que los estudiantes y profesores necesitan en el proceso de aprendizaje y formación continua.
2. **A través de la Investigación:** incrementar y facilitar el acceso a los recursos documentales científicos y técnicos que los investigadores necesiten para sus proyectos de investigación y transferencia tecnológica.
3. **Mediante las Tecnologías:** desarrollar la Biblioteca Digital que ha de dar respuesta a las necesidades de información y documentación digital de los usuarios a través de la red en los nuevos modelos de aprendizaje. De la biblioteca local a la biblioteca global.
4. **En la Organización:** de la organización a la gestión del conocimiento: conseguir una organización interna flexible, eficiente, de calidad, que aprende constantemente y que está basada en los valores de las personas que en ella trabajan.
5. **Por Responsabilidad Social:** ofrecer recursos de información y apoyo a las actividades culturales que potencien la formación integral de los miembros de la comunidad en los valores de la solidaridad, la libertad, el respeto, la tolerancia, la honestidad y la responsabilidad.

SERVICIOS

SERVICIOS		Presenciales	A distancia
Información y comunicación	Información general de la biblioteca	X	X
	Información y búsquedas bibliográficas	X	X
	Catálogo de recursos y servicios iLink		X
	Página Web de Biblioteca		X
	Intranet de Biblioteca		X
	Biblioteca digital		X
Formación de usuarios	Visitas guiadas	X	
	Sesiones Informativas sobre uso de recursos de biblioteca	X	
	Uso de fuentes y herramientas de información (BBDD, RRDD, etc.)	X	
	Cursos externos especializados	X	
Uso de colecciones bibliográficas e instalaciones	Consulta in-situ de materiales	X	
	Préstamo de materiales	X	Sedes externas
	Renovación de materiales	X	X
	Reserva de materiales	X	X
	Fotocopiadora y Escáner	X	
	Salas trabajo en grupo	X	
Acceso al documento	Ordenadores en libre acceso	X	
	Préstamo interbibliotecario	X	X

DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS

Los miembros de la Comunidad Universitaria y demás personas que puedan acceder a la condición de usuario tienen los siguientes **derechos**:

- Ⓔ Acceder en las condiciones establecidas a la consulta y estudio de los fondos y documentos bibliográficos que constituyen la Biblioteca de la Universidad, así como a los demás servicios que preste la Biblioteca.
- Ⓔ La prestación de los servicios de Biblioteca durante períodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer, en la mayor medida de las disponibilidades, las necesidades de los usuarios / clientes.
- Ⓔ Disponer de espacios y medios destinados al desarrollo de actividades individuales y de grupo.
- Ⓔ Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.
- Ⓔ Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Ⓔ Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca
- Ⓔ Reclamar, sugerir mejoras o exponer quejas.



DEBERES

Los usuarios/clientes del Servicio de Biblioteca tienen los siguientes **deberes**:

- ④ Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca de la Universidad, así como de las infraestructuras, los fondos y documentos que la componen, utilizándolos para los fines que le son propios, y observar la debida diligencia que evite la generación de situaciones de riesgo para los mismos.
- ④ Cumplir las indicaciones del personal y las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca y, en especial, la normativa reguladora de préstamo de fondos bibliográficos.
- ④ Colaborar con los servicios de Biblioteca para mantener el correcto funcionamiento del servicio.
- ④ Evitar las conductas que pudieran alterar la prestación del servicio de Biblioteca o perturbar el estudio, la lectura y la consulta
- ④ En cuanto al uso de los recursos digitales los usuarios están obligados a no comercializar, modificar, alterar, transformar, traducir o crear obras derivadas y/o basadas en los materiales incluidos en cada colección, ni ningún otro uso que infrinja la legislación de derechos de autor. No está permitido borrar, ocultar o modificar cualquier aviso o noticia sobre los derechos de autor que acompañan al texto.



COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Ofrecer atención personalizada, presencial, telefónica o por e-mail de manera eficiente y correcta.
2. Tramitar y responder en un plazo máximo de **2 días hábiles** las sugerencias, quejas o preguntas recibidas y que estén debidamente cumplimentadas. Se contestará a través de correo electrónico y/o iLink.
3. Cualquier usuario que solicite un material desde las sedes externas (La Moraleja o Policlínica) recibirá los materiales solicitados, en el plazo máximo de **2 días hábiles**.
4. Contestar en el plazo máximo de **10 días hábiles** de la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares bibliográficos solicitados por los alumnos a través del formulario de "Solicitud de adquisición de nuevos títulos" disponible en el catálogo **iLink**. La contestación se realizará a través de **iLink**.
5. Cualquier usuario / cliente puede solicitar a la Biblioteca una **sesión de formación general o específica** sobre recursos de información y servicios que presta la Biblioteca y que sean adecuados para el desarrollo de su actividad.
6. Tramitar las peticiones de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de **3 días hábiles**.
7. Mantener el grado de satisfacción de los alumnos por encima de **3 puntos** en la encuesta de satisfacción realizada anualmente por la Universidad Europea de Madrid (escala 1 a 5).

INDICADORES DE CALIDAD

1. Grado de satisfacción de los usuarios / clientes con el servicio, reflejado en la encuesta de satisfacción realizada bienalmente por la Biblioteca en una escala de 1 a 5.
2. Porcentaje de consultas de información, sugerencias o quejas contestadas en el plazo establecido. Porcentaje de peticiones realizadas desde las sedes externas tramitadas en el plazo establecido.
3. Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido.
4. Porcentaje de sesiones de formación realizadas sobre el total de peticiones recibidas.
5. Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo establecido.
6. Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de Biblioteca reflejado en la encuesta anual realizada por la Universidad Europea de Madrid.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Las **solicitudes, sugerencias o quejas** sobre el funcionamiento de la Biblioteca para la mejora del servicio podrán formularse y presentarse a través de:

- ✉ Correo electrónico: biblioteca@uem.es
- ✉ Catálogo iLink: <http://byblos.uem.es> (Apartado "Solicitudes").
- ✉ Página Web:
http://www.uem.es/biblioteca/web2006/servicios/pregunta_bibliotecario.htm
- ✉ Buzón disponible en la entrada principal de la Biblioteca (edificio C. Planta 0).
- ✉ Consejo de delegados de alumnos.
- ✉ Comisión de Biblioteca.
- ✉ Correo postal: Biblioteca de la Universidad Europea de Madrid. c/ Tajo, s/n – 28670 Villaviciosa de Odón. Madrid.

LOCALIZACIÓN Y HORARIOS

Biblioteca central (edificio C) Planta 0

Lunes a viernes: 8:30 a 21:00 h.

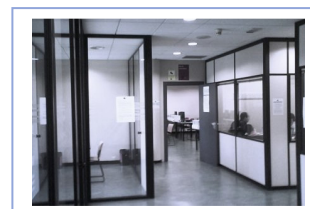
Sábados: 9:00 a 14:45 h.



Sala de Trabajo (con ordenadores de libre acceso) Edificio A. Planta 1

Lunes a viernes: 8:00 a 21:00 h.

Sábados: 9:00 a 19:30 h.



Sala de Trabajo. Complejo Deportivo. Planta 1

Lunes a sábado: 9:00 a 21:30 h.

Domingos: 10:00 a 15:00 h.

La Biblioteca Dulce Chacón de la Universidad Europea de Madrid es miembro de:

