

INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios es un documento por medio del cual 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.

SERVICIOS

- ⊕ Acceso y consulta de recursos de información a través del catálogo y de la página web
- ⊕ Préstamo de documentos y equipos
- ⊕ Reservas y renovaciones online
- ⊕ Préstamo interbibliotecario
- ⊕ Biblioteca digital
- ⊕ Espacios y equipamiento para la docencia y el aprendizaje
- ⊕ Adquisición de documentos
- ⊕ Información bibliográfica y atención al usuario
- ⊕ Formación en competencias informacionales
- ⊕ Archivo abierto institucional e_Buah
- ⊕ Atención a usuarios con discapacidad

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ⊕ Garantizar en periodos de exámenes la [apertura](#) de al menos una biblioteca por campus, todos los días de la semana, también en horarios nocturnos.
- ⊕ Realizar las operaciones de [préstamo](#) de documentos y de otros recursos no bibliográficos en un tiempo máximo de cinco minutos y servir las peticiones de préstamos intercampus en 48 horas.
- ⊕ Remitir a los usuarios en formato electrónico los artículos pedidos a través de [Acceso al Documento](#) en un plazo máximo de 7 días .
- ⊕ Responder a las [consultas electrónicas](#), bibliográficas y de información, en un plazo máximo de 48 horas.
- ⊕ Responder a las [quejas y sugerencias](#) electrónicas en un plazo máximo de 48 horas.
- ⊕ [Adquirir y actualizar](#) cada curso académico la bibliografía básica solicitada por los profesores y el Consejo de Estudiantes.
- ⊕ Ofrecer [sesiones formativas](#) para los estudiantes de nuevo ingreso, sesiones especializadas en recursos de información y formación en

competencias informacionales con reconocimiento de créditos.

- ⊕ Promocionar el archivo abierto institucional [e_Buah](#) para publicar la producción científica de los investigadores de la UAH

INDICADORES

- ⊕ Horas de apertura de las bibliotecas en horarios extraordinarios. Afluencia de usuarios.
- ⊕ Número de préstamos de documentos y recursos no bibliográficos/usuarios. Total de préstamos intercampus.
- ⊕ Porcentaje de documentos entregados en un plazo de 7 días.
- ⊕ Número de consultas contestadas antes de 48 horas/número total de consultas.
- ⊕ Número de quejas y sugerencias atendidas/número total de quejas y sugerencias.
- ⊕ Número de títulos adquiridos de bibliografía básica/número de títulos solicitados.
- ⊕ Número de sesiones formativas y número de asistentes.
- ⊕ Documentos ingresados y número de consultas en e_BUAH.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Para mejorar, se solicita su colaboración a través de los siguientes canales:

- ▶ **Quejas, sugerencias y felicitaciones** que se pueden hacer llegar:
 - ⊕ Presencialmente en las mesas de información y mostradores de préstamo
 - ⊕ Por teléfono
 - ⊕ Por correo electrónico
 - ⊕ A través de "Opine"
 - ⊕ Desde los buzones de sugerencias instalados en las bibliotecas
 - ⊕ A través del [Libro Oficial 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.



	<p>Contacte con la Biblioteca si desea ampliar información, resolver dudas o enviar cualquier tipo de comentario o sugerencia</p> <p>www.uah.es/biblioteca</p> <p>Teléfono: 91 885 5297 / 98</p> <p>direccion.biblioteca@uah.es</p>
---	---

Diciembre 2010



Más información.
Leer código QR.