

COMPROMISOS DE CALIDAD

Mantener un calendario y horario de apertura adecuado al calendario académico, reforzando el servicio con la apertura de aulas de estudio durante los periodos de exámenes

Responder a las reclamaciones, sugerencias y consultas en un plazo máximo de 5 días

Formalizar el préstamo de fondos en Sala de forma inmediata, y en un máximo de 30 minutos según horarios establecidos si son de depósito

Tramitar préstamos intercampus e interbibliotecario en menos de 48 horas

Recepción de los documentos solicitados mediante préstamo intercampus, en un plazo máximo de una semana, siempre que estén disponibles en la biblioteca de origen

Reclamar aquellos fondos prestados y sobrepasados que solicite otro usuario en un máximo de 24 horas

Ofrecer accesibilidad a catálogos y recursos electrónicos de la biblioteca desde las instalaciones de la misma y desde la página web de la Universidad, con las restricciones legales vigentes

Ofrecer ordenadores fijos y portátiles en préstamo para los alumnos de la universidad, con acceso a la red, y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje

Tramitar las solicitudes de compra y desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana

Actualizar anualmente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, la bibliografía básica de cada curso, teniendo en cuenta las guías docentes, poniendo las obras a disposición del usuario, para su consulta y préstamo en un plazo máximo de 15 días desde su ingreso

Ofrecer infraestructuras adecuadas a usuarios con discapacidad

Facilitar servicios de reprografía digital, con garantía de respeto a los derechos de autor

Expedir el carné de usuario externo en el plazo máximo de 2 días, una vez recibida toda la documentación necesaria

Ofrecer acciones y cursos de formación a usuarios, presenciales y en línea, con el fin de conseguir que se adquieran las competencias informacionales necesarias

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Unidad responsable de la Carta de servicios:

- **Biblioteca Universitaria (Servicios centrales)**
Avda. de Camilo José Cela, s/n. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca@uclm.es

Campus de Albacete

- **Biblioteca General**
Edificio José Prat. Plaza de la Universidad, s/n.
02071 Albacete
Teléfono: 902 204 100 / Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca.ab@uclm.es
- **Biblioteca Melchor de Macanaz**
- **Biblioteca Facultad de Medicina**
<http://biblioteca.uclm.es/directorioAB.html>

Campus de Ciudad Real

- **Biblioteca General**
Edificio Bernardo Balbuena.
Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca.cr@uclm.es
- **Biblioteca Facultad de Derecho y CC Sociales**
- **Biblioteca Facultad de Educación**
- **Biblioteca de la Escuela de Ingenieros Agrónomos**
- **Biblioteca de la Escuela de Ingeniería Minera e Industrial de Almadén**
<http://biblioteca.uclm.es/directorioCR.htm>

Campus de Cuenca

- **Biblioteca General**
Avda. de los Alfares, 42. 16071 Cuenca
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca.cu@uclm.es
<http://biblioteca.uclm.es/directorioCU.htm>

Campus de Toledo

- **Biblioteca General**
Edificio Madre de Dios.
Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n. 45071 Toledo
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca.to@uclm.es
- **Biblioteca del Campus Tecnológico Antigua Fábrica de Armas**
- **Biblioteca de la Escuela de Traductores de Toledo**
- **Biblioteca de Talavera de la Reina**
<http://biblioteca.uclm.es/directorioTO.htm>

Horarios:

Bibliotecas Generales: de lunes a viernes, de 9:00 a 21:00 horas.
Horarios de apertura extraordinaria en épocas de exámenes y horarios de bibliotecas de centros:

<http://www.biblioteca.uclm.es/horario.html>

<http://www.biblioteca.uclm.es>



Carta de Servicios

Universidad de Castilla-La Mancha

Biblioteca Universitaria

La Biblioteca Universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación. 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. Está integrada por todas las bibliotecas de los distintos Campus de la Universidad de Castilla-La Mancha.



SERVICIOS

Servicio de información, orientación y atención al usuario

Resuelve dudas y cuestiones generales que requieran la ayuda de un profesional de las bibliotecas. Se accede presencialmente en los mostradores y servicio de acceso de cada biblioteca, en línea a través de la web de la biblioteca (<http://www.biblioteca.uclm.es/buzon.htm>), de las redes sociales o mediante correo electrónico o contacto telefónico.

Biblioteca virtual

Unifica en un único punto de acceso los recursos electrónicos y servicios en línea de la Biblioteca. Se accede desde cualquier ordenador conectado a la red de la UCLM (http://www.biblioteca.uclm.es/biblioteca_virtual.html). Todos los miembros de la comunidad universitaria pueden acceder desde cualquier ordenador con acceso a Internet a través de la red privada virtual (VPN).

Formación de usuarios para la adquisición de competencias informacionales

La Biblioteca realiza diversas acciones destinadas a formar a todos los usuarios en el uso de los recursos de información, fomentando la adquisición de habilidades informacionales. Existen acciones presenciales y en línea bajo la plataforma Moodle (<https://campusvirtual.uclm.es/>), con distintos niveles de especialización. También acciones a la carta, bajo demanda de los propios usuarios.

Gestión de desideratas y de adquisición de material bibliográfico

Permite a los usuarios de la biblioteca solicitar a la compra de materiales bibliográficos de su interés. Se puede gestionar en línea accediendo a “Compra de libros” (http://biblioteca.uclm.es/compra_de_libros.html) o a través de “Mi Biblioteca” previa identificación. También en los mostradores de las bibliotecas. La biblioteca decide la adquisición del material solicitado atendiendo a criterios económicos, al interés general de los materiales bibliográficos y la adecuación al fondo existente.

Salas de lectura y espacios para el aprendizaje, la docencia y la investigación

Permite el acceso y uso de las diversas salas de consulta, de estudio o de trabajo en grupo de las distintas bibliotecas. Las salas de trabajo en grupo están destinadas, principalmente, a los alumnos de la Universidad.

Información y orientación bibliográfica y de referencia

Consiste en la resolución de dudas y cuestiones generales en la búsqueda de información bibliográfica por parte de los profesionales de la biblioteca. Se accede directamente en los mostradores y secciones de acceso de cada biblioteca, mediante contacto en línea a través del Buzón de la biblioteca (<http://www.biblioteca.uclm.es/buzon.htm>), por correo electrónico o contacto telefónico.

Consulta, préstamo y reserva de fondos propios

Permite la consulta de libros y revistas dentro de las instalaciones de la propia biblioteca y mediante préstamo a domicilio en las condiciones y plazos establecidos en la normativa de la biblioteca. Los préstamos a domicilio se pueden renovar en línea a través del acceso a “Mi biblioteca” (<http://biblioteca.uclm.es/identificacion.htm>).

Préstamo intercampus

Los usuarios de la Biblioteca pueden solicitar en préstamo materiales bibliográficos y fondos especiales existentes en Campus distintos al del usuario. Se puede tramitar la solicitud en línea (http://www.biblioteca.uclm.es/solicitud_prestamo_interbibliotecario.htm) o presencialmente en los servicios de Acceso al Documento de las distintas bibliotecas.

Préstamo interbibliotecario

Posibilita la consulta, mediante originales o reproducciones, de materiales bibliográficos de otras bibliotecas, que no estén entre los fondos de la UCLM. La solicitud puede tramitarse en línea (http://www.biblioteca.uclm.es/solicitud_prestamo_interbibliotecario.htm) o presencialmente en los servicios de Acceso al Documento de las distintas bibliotecas. Este servicio conlleva un coste asociado.

En reciprocidad, se posibilita a otras bibliotecas la disponibilidad de los materiales propios para satisfacer las peticiones de sus usuarios.

Préstamo de ordenadores portátiles y otros recursos de apoyo a la docencia y el aprendizaje

Consiste en el préstamo de materiales de apoyo, tales como ordenadores portátiles, memorias, atriles, y otros. Dirigido principalmente a los alumnos de la UCLM.

Acceso a internet y recursos de ofimática

La Biblioteca facilita el acceso a Internet y uso de aplicaciones ofimáticas en las instalaciones de todas las bibliotecas desde ordenadores instalados en los locales de las mismas o desde ordenadores portátiles mediante conexión inalámbrica (Wifi).

Atención personalizada a usuarios con discapacidad

La Biblioteca garantiza la atención personalizada a aquellos usuarios con cualquier limitación para el acceso a los recursos y servicios de la biblioteca asegurando la existencia de facilidades para la accesibilidad a edificios y salas, y contando con mobiliario y recursos adaptados (hardware y software).

Gestión del Repositorio Institucional RUIdeRA

Portal de objetos electrónicos a texto completo de carácter científico, docente e institucional, que son producidos y digitalizados por la propia universidad, publicados en libre acceso y recolectables. Accesibles libremente por cualquier persona.

USUARIOS

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Comunidad universitaria de la UCLM.
- Empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de la biblioteca.
- Miembros del programa de amigos y Antiguos alumnos de la UCLM
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa de la biblioteca.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde la Biblioteca Universitaria tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU), ubicado en <http://www.biblioteca.uclm.es/buzon.htm>
- Buzón físico ubicado en todas las bibliotecas.
- Por escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Comisión de Bibliotecas.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

Los usuarios del Servicio de Biblioteca pueden realizar consultas, presentar reclamaciones o hacer sugerencias a través del Buzón Virtual (<http://biblioteca.uclm.es/buzon.htm>), por correo electrónico o postal dirigido a las direcciones especificadas en esta Carta, buzón físico ubicado en las instalaciones de todas las bibliotecas o a través de los Registros Oficiales de la UCLM y cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

El Director del Área de Bibliotecas dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una explicación personalizada por parte del responsable.

AÑO DE PUBLICACIÓN, REVISIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán junto con la misma en la dirección <http://www.biblioteca.uclm.es>

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.

Para más información consulte el documento extenso de esta Carta de Servicios: <http://www.uclm.es/cartaservicios/>