

	<b>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</b>	Rev: 2 Fecha: 10/02/2017
	<b>Biblioteca Universitaria</b>	 Bibliotecas comprometidas con la excelencia



Síguenos en   

## Datos identificativos y objetivos

La Biblioteca Universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto. 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. Dirigido a todos los usuarios del servicio de 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. Todos los usuarios del servicio de Bibliotecas pueden acceder ([http://www.biblioteca.uclm.es/biblioteca\\_virtual.html](http://www.biblioteca.uclm.es/biblioteca_virtual.html)) desde cualquier ordenador conectado a la red de la UCLM. Los miembros de la comunidad universitaria, además, podrán conectarse 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 en la propia Biblioteca o en los Centros, y en línea bajo la plataforma Moodle (<https://campusvirtual.uclm.es/>). También acciones a la carta, bajo demanda de los propios usuarios.

- **Gestión de desideratas y de adquisición de material bibliográfico**

Este servicio permite a todos los usuarios de la biblioteca solicitar la compra de materiales bibliográficos de su interés. En los mostradores de préstamo se puede cumplimentar el impreso correspondiente o en línea accediendo a "Compra de libros" ([http://biblioteca.uclm.es/compra\\_de\\_libros.html](http://biblioteca.uclm.es/compra_de_libros.html)) o a través de "Mi Biblioteca" (<http://biblioteca.uclm.es/identificacion.htm>) previa identificación. La biblioteca decidirá 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 que requieran la ayuda de un bibliotecario. Dirigido a todos los usuarios 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, a todos sus usuarios, 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](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 que no están entre los fondos de las bibliotecas de la UCLM. Se puede tramitar la solicitud en línea ([http://www.biblioteca.uclm.es/solicitud\\_prestamo\\_interbibliotecario.htm](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, para las bibliotecas universitarias españolas, las tarifas se establecen de común acuerdo por los miembros de REBIUN.

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 interesada, a través de la página: <http://ruidera.uclm.es/>

## Usuarios

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

- Estudiantes de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Personal docente e investigador de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Personal de administración y servicios de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Miembros del programa de amigos y Antiguos alumnos de la UCLM.
- Órganos de gobierno y unidades administrativas de la UCLM.
- Empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de la biblioteca.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa de la biblioteca.

## Formas de participación de los usuarios

El usuario de los recursos y servicios que se presta 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.
- Redes sociales de la biblioteca (Twitter, Facebook, Blog, WhatsApp, etc.): [http://www.biblioteca.uclm.es/redes\\_sociales.html](http://www.biblioteca.uclm.es/redes_sociales.html)

## Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas

Los usuarios de los Servicios 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, o cumplimentando el formulario existente de sugerencias y depositándolo

en el 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.

<b>Compromisos de calidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor anual</b>
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.	Días de apertura/año de las Bibliotecas Generales de Campus.	220 días/año + aulas de estudio en periodos de exámenes.
Responder a las reclamaciones, sugerencias y consultas en un plazo máximo de 5 días.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo máximo de 5 días.	95%
Formalizar el préstamo de fondos en sala de forma inmediata, y en un máximo de 30 minutos según horarios establecidos si son de depósito.	Porcentaje de préstamos tramitados en plazo, en cada campus.	90%
Tramitar préstamos intercampus e interbibliotecario en menos de 48 horas.	Porcentaje de tramitaciones realizadas en menos de 48 horas, en cada campus.	95%
Recepción de los documentos solicitados mediante préstamo intercampus, en un plazo máximo de una semana, siempre que estén disponibles en la biblioteca de origen.	Porcentaje de documentos disponibles en una semana.	95%
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.	Accesibilidad a los recursos en línea 24 X 7 X 365.	95%
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.	Número de ordenadores (fijos + portátiles) por alumno de grado.	Al menos 1 ordenador por cada 30 alumnos
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.	Porcentaje de solicitudes tramitadas en menos de una semana, en cada campus.	90%
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.	Nº de documentos procesados y disponibles para préstamo en menos de 15 días desde su llegada, en cada biblioteca.	90%
Ofrecer infraestructuras adecuadas a usuarios con discapacidad.	Número de equipos para usuarios con limitaciones visuales o de movilidad, por campus..	Al menos 1 equipo de cada por Biblioteca General.
Mantener puntos de recogida selectiva de residuos sólidos en todas las biblioteca.	Número de puntos de recogida	Al menos 1 punto de recogida en cada biblioteca.
Facilitar servicios de reprografía digital, con garantía de respeto a los derechos de autor.	Mantener al menos un equipo de reprografía digital en cada biblioteca.	1 equipo por biblioteca.
Expedir el carné de usuario externo en el plazo máximo de 2 días, una vez recibida toda la documentación necesaria.	Porcentaje de carnés expedidos en menos de 2 días.	90%
Ofrecer acciones y cursos de formación a usuarios, presenciales y en línea, con el fin de conseguir que se adquieran las competencias informacionales necesarias.	Número de cursos de Alfabetización en línea y acciones formativas presenciales / año.	4 cursos de Alfabetización en línea. 100 acciones formativas presenciales.

## 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.

## Información complementaria

### Dirección electrónica

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

#### • Unidad responsable de la Carta de servicios:

##### **Biblioteca Universitaria (Servicios centrales)**

Edificio Bernardo de Balbuena. Avda. de Camilo José Cela, 6. 13071 Ciudad Real

Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130

e-mail: [biblioteca@uclm.es](mailto: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](mailto:biblioteca.ab@uclm.es)

○ **Biblioteca Melchor de Macanaz**

○ **Biblioteca Facultad de Medicina**

Directorio: <http://biblioteca.uclm.es/directorioAB.html>

#### • Campus de Ciudad Real

##### **Biblioteca General**

Edificio Bernardo Balbuena. Avda. Camilo José Cela, 6. 13071 Ciudad Real

Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130

e-mail: [biblioteca.cr@uclm.es](mailto:biblioteca.cr@uclm.es)

○ **Biblioteca Facultad de Derecho y Ciencias Sociales**

○ **Biblioteca Facultad de Educación**

○ **Biblioteca de la Escuela de Ingenieros Agrónomos**

○ **Biblioteca de la Escuela de Ingeniería Minera e Industrial de Almadén**

Directorio: <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](mailto:biblioteca.cu@uclm.es)

Directorio: <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](mailto: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**

Directorio: <http://biblioteca.uclm.es/directorioTO.htm>

#### • Horarios:

○ Bibliotecas Generales, de lunes a viernes, de 08:30 a 21 h.

○ Horarios de apertura extraordinaria, en épocas de exámenes y horarios de bibliotecas de centros:  
<http://www.biblioteca.uclm.es/horario.html>

## 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 en [https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/3052/bouclm\\_155.pdf](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/3052/bouclm_155.pdf)