

### COMPROMISOS DE CALIDAD DIRIGIDOS A USUARIOS O SERVICIOS ESPECÍFICOS:

- Carta de servicios a investigadores
- Servicios para personas con discapacidad
- Servicios para alumnos semipresenciales



### PUNTOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN A USUARIOS

#### **Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe).**

Tel. 91 624.9720/84.10 [auccssjj@listserv.uc3m.es](mailto:auccssjj@listserv.uc3m.es)

#### **Biblioteca de la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación (Getafe).**

Tel. 91 624.92.72 [auhman@listserv.uc3m.es](mailto:auhman@listserv.uc3m.es)

#### **Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior (Leganés).**

Tel. 91 624.94.53/90.67 [aupolitec@listserv.uc3m.es](mailto:aupolitec@listserv.uc3m.es)

#### **Biblioteca del Campus de Colmenarejo.**

Tel. 91 856.16.03 [aucolmena@listserv.uc3m.es](mailto:aucolmena@listserv.uc3m.es)

#### **Biblioteca del Campus Madrid-Puerta de Toledo (Madrid).**

Tel. 91 624.57.01/97.66 [mptatoledo@db.uc3m.es](mailto:mptatoledo@db.uc3m.es)

**uc3m** | Universidad Carlos III de Madrid

# Carta de Servicios

Servicio de Biblioteca

<http://biblioteca.uc3m.es>

## PRESENTACIÓN

*La Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto* (Estatutos de la Universidad, 2003)

Mediante esta Carta la Biblioteca adquiere el compromiso de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. Se recogen en ella compromisos de calidad con nuestros usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo y de servicios) y se resalta nuestro interés en su participación. La biblioteca establece los medios adecuados para recoger comentarios o sugerencias que sirvan para dar respuesta a sus demandas.

Para evaluar el cumplimiento de estos compromisos se recogen periódicamente los datos necesarios. La Biblioteca realiza también [encuestas](#) de satisfacción que pueden consultarse en la página web.



## NUESTROS COMPROMISOS

- Atender inmediatamente todas las [consultas de información](#) planteadas en Biblioteca. Responder en un plazo máximo de 48 horas las preguntas planteadas a través del catálogo y las redes sociales de internet.
- Ofrecer la posibilidad de [renovar](#) y [reservar](#) materiales prestados a través del catálogo electrónico, con aviso por correo electrónico en cuanto estén disponibles.
- Enviar documentos disponibles en otros campus previa [solicitud](#), con aviso de llegada al usuario por correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas.
- Adquirir la nueva bibliografía básica recomendada por los profesores y actualizar cada curso la existente.

- Proporcionar [espacios y equipos](#) adecuados para el autoaprendizaje y la formación continua. Cualquier usuario puede reservar espacios especialmente destinados para trabajo en grupo o individual.
- Organizar y vigilar las salas de lectura y los servicios de forma que se mantengan las condiciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la [Carta de Derechos y Deberes](#) de los usuarios.
- Contestar en el plazo máximo de una semana sobre la [adquisición](#) o no de nuevos títulos o ejemplares bibliográficos o audiovisuales, solicitados por los usuarios a través del catálogo.
- Realizar [cursos](#) personalizados sobre recursos de información para todos los usuarios que lo demanden. Los profesores pueden solicitar sesiones para sus alumnos adaptadas a la materia que imparten.
- Responder a las solicitudes de [Préstamo Interbibliotecario](#) en un plazo máximo de 24 horas.
- Emitir un [carné Madroño](#) a todos los profesores, alumnos de posgrado o personal de administración que lo soliciten en un plazo máximo de 24 horas, para acceder al préstamo en todas las universidades públicas y en la Biblioteca Nacional.



## NUESTROS SERVICIOS

- Atención a usuarios
- [Préstamo](#)
- [Adquisiciones](#)
- Información de [novedades bibliográficas](#)
- Servicios a distancia: [renovación](#) de préstamos, [reservas](#) de materiales, [solicitud](#) de documentos de otras bibliotecas.
- Reprografía
- Gestor de bibliografías: [RefWorks](#)
- Acceso a [revistas electrónicas y bases de datos](#)
- [Catálogo](#) de recursos de información
- [Salas](#) para trabajo individual y en grupo
- [Bibliografía recomendada](#)
- [Equipamientos](#) informáticos y audiovisuales
- Préstamo de portátiles y cámaras de video
- [Formación de usuarios](#)
- [Aulas de idiomas](#)
- [e-Archivo](#): producción científica en abierto
- Asesoría sobre [propiedad intelectual](#)
- [Servicios a investigadores](#)