

# EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS  
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010



EL CATÁLOGO OFICIAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE CASTILLA LA MANCHA



crue

Universidades  
Españolas

Red de Bibliotecas  
REBIUN

# EL CATÁLOGO OFICIAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE LA UCLM

([HTTP://WWW.BIBLIOTECA.UCLM.ES/CATALOGODESERVICIOS.HTML](http://www.biblioteca.uclm.es/catalogodeservicios.html))

**Galán Gall**, Antonio Luis

**Arévalo Molina**, Julio

## **Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria de la UCLM**

- ✓ **Aprobada por la Comisión de Biblioteca el 21 de octubre de 2006**
- ✓ **Modificada por la Comisión de Bibliotecas el 19 de septiembre de 2007**



**Conoce la Biblioteca**

[Directorio](#)

[Horario](#)

[Normativa](#)

[Carta de Servicios](#)

[Novedades](#) 

[Memorias y  
Estadísticas](#)

[Evaluación y Calidad](#)

[Catálogo de  
Servicios](#)



[Catálogo](#) | [Mi Biblioteca](#) | [Horarios](#) | [Buzón de la Biblioteca](#) | [bv@uclm](mailto:bv@uclm) | [Buscador](#) | [Mapa web](#)

[Volver](#)

## Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria de la UCLM

(Aprobada por la Comisión de Biblioteca el 21 de octubre de 2006  
Modificada por la Comisión de Bibliotecas el 19 de septiembre de 2007)



(Ver en PDF)

[I. Datos identificativos y fines del Servicio](#)

[II. Descripción de funciones](#)

[III. Identificación de usuarios](#)

[IV. Servicios que se ofrecen](#)

[V. Derechos de los usuarios](#)

[VI. Participación de los usuarios](#)

[VII. Descripción de los compromisos de calidad](#)

[VIII. Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados](#)

[IX. Horario y direcciones de las Bibliotecas](#)

[X. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene](#)

[Anexo. Cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios](#)

## Planes estratégicos de la UCLM

### ✓ **PEG 2005/2007. Sectorial Biblioteca:**

- ✓ “Revisar y actualizar la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria y hacerla pública, tras su aprobación por la Comisión de Bibliotecas.”

### ✓ **PEG 2009/2011. Plan de Mejora de Productividad, Costes y Procesos (transversal):**

- ✓ **Objetivo:** Identificar y revisar los Productos y Servicios de cada Area y su pertenencia a Actividades
- ✓ **Acción:** Realizar un catálogo de Productos y Servicios de cada Area

## **Necesidad de sistematización de los servicios:**

- Facilitar el acceso a los Servicios a los clientes o usuarios.
- La definición de las competencias de las unidades y áreas necesarias, a la hora de prestar determinados servicios.
- La identificación de los canales de cooperación entre unidades y áreas para la prestación de Servicios, mediante un adecuado Sistema de Procesos.

## **Grupo de Trabajo del Catálogo de Servicios de la UCLM:**

- La conformidad de los grupos de interés hacia los Servicios que ofrece la Gestión de la UCLM.
- La adecuación, cercanía y accesibilidad de dichos Servicios.
- La propuesta de nuevos Servicios que debería incorporar la UCLM.

## Colectivos que forman parte del Grupo de Trabajo del Catálogo:

- Profesores
- Investigadores
- Estudiantes
- Equipos Directivos de la UCLM
- Empresas
- Sociedad
- Egresados
- Profesores de Secundaria

## El Catálogo de Servicios de la biblioteca.

- Fases:

- La identificación de los clientes/usuarios
- La identificación de los servicios

## Identificación de los clientes/usuarios:

- Profesores
- Investigadores
- Alumnos
- Personal de Administración y Servicios
- Gobierno de la Universidad
- Sociedad en general (usuarios no pertenecientes a la comunidad universitaria)

## Identificación de los servicios (23):

Selección de recursos bibliográficos y materiales especiales	Préstamo en sala de recursos bibliográficos y materiales especiales	Préstamo intercampus	Acceso a recursos electrónicos en línea
Asesoramiento para la selección de recursos	Préstamo a domicilio y renovación del préstamo de recursos bibliográficos y materiales especiales	Préstamo interbibliotecario	Atención a usuarios con discapacidad
Gestión de desideratas	Reserva de documentos para préstamo	Acceso a internet y recursos de ofimática	Difusión y marketing
Adquisición de recursos bibliográficos y materiales especiales	Préstamo en sala de recursos no bibliográficos y materiales de apoyo.	Salas de estudio y de trabajo en grupo	Reprografía
Elaboración de catálogos y bases de datos	Préstamo a domicilio y renovación del préstamo de recursos no bibliográficos y materiales de apoyo.	Información de bibliográfica y de referencia	Extensión cultural y bibliotecaria
Administración del Repositorio Institucional (RUIdeRA)	Mediateca y recursos multimedia	Formación de usuarios y alfabetización informacional	

# Ficha tipo:

## NOMBRE DEL SERVICIO

### Descripción del producto

Consiste en una descripción somera del servicio y los fines que se persiguen con el mismo

### ¿A quién va dirigido?

Enumeración de los colectivos que pueden beneficiarse del mismo, según los grupos de interés detectados.

### ¿Cómo se accede?

Se indica si el acceso es presencial, en línea, o permite las dos modalidades.

### Prestación electrónica:

Indicación del modo de acceso, URL, así como condiciones y/o restricciones que pudieran existir

### ¿Qué coste asociado conlleva?

Únicamente en los casos en que puede llevar un coste asociado, repercutible al usuario, se indica este detalle.

### ¿Qué compromisos asume la biblioteca?

Los compromisos que se reflejan son los correspondientes a los establecidos en la Carta de Servicios, aunque en ocasiones se asumen nuevos compromisos no contemplados anteriormente.

### Otra información asociada

Breve detalle de otro tipo de información de interés.

## Préstamo Interbibliotecario

### •Descripción del servicio

- En la solicitud a otras bibliotecas y préstamo de materiales bibliográficos y fondos especiales que no están entre los fondos de la biblioteca de la UCLM.

### •¿A quién va dirigido el servicio?

- A todos los usuarios de la biblioteca

### •¿Cómo se accede?

- Mediante solicitud en las secciones de acceso al documento de las distintas bibliotecas (véase Anexo I: Datos de contacto).
- En línea.

### •Prestación electrónica:

- [http://www.biblioteca.uclm.es/solicitud\\_prestamo\\_interbibliotecario.htm](http://www.biblioteca.uclm.es/solicitud_prestamo_interbibliotecario.htm)

### •¿Qué coste asociado conlleva?

- El establecido en cada caso por la biblioteca prestataria, dependiendo de si es un préstamo o una reproducción.
- Para las bibliotecas universitarias españolas, las tarifas se establecen de común acuerdo por los miembros de Rebiun y pueden ser consultadas en: [http://www.biblioteca.uclm.es/prestamo\\_interbibliotecario.html](http://www.biblioteca.uclm.es/prestamo_interbibliotecario.html)

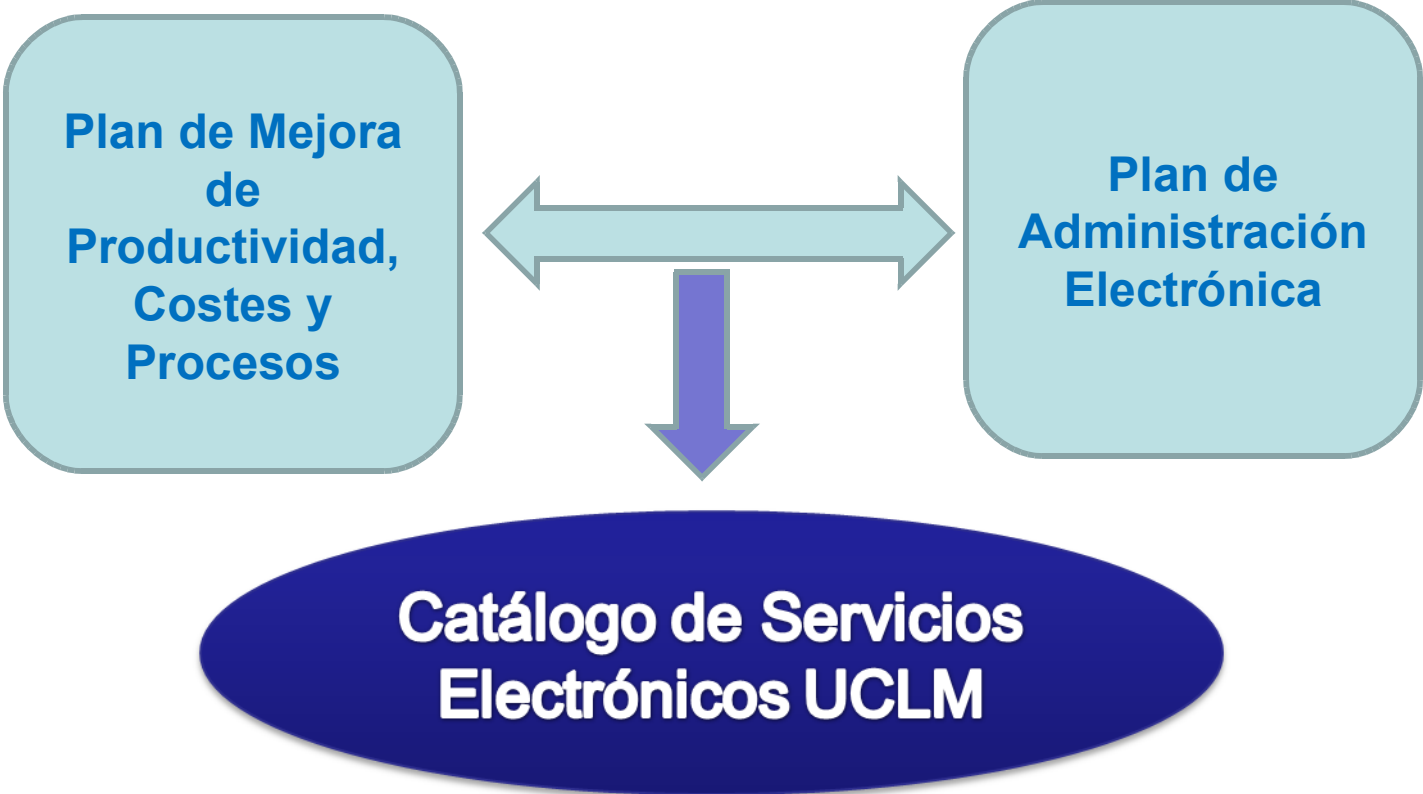
### •¿Qué compromisos asume la biblioteca?

- Información de la gestión mediante correo electrónico y aviso inmediato mediante mensaje SMS o llamada telefónica, cuando el documento está disponible.

### •Otra información:

- Existen algunas bibliotecas que no permiten que los documentos salgan de los locales de la institución que solicitó el préstamo. En tales casos, el usuario sólo podrá consultarlos en las dependencias de la biblioteca de la UCLM.
- Normativa accesible en: [http://www.biblioteca.uclm.es/normativa\\_acceso.htm](http://www.biblioteca.uclm.es/normativa_acceso.htm)

# Plan estratégico UCLM. Planes transversales.



## Conclusión:

- Instrumento de función informativa, constituyendo la fuente esencial por la que el usuario de la biblioteca puede resolver las dudas iniciales sobre sus propias expectativas relativas a los servicios de los que puede beneficiarse.
- Extensión de la Carta de Servicios, puesto que amplía la información contenida en la misma, asumiendo al mismo tiempo los compromisos previamente establecidos.