

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
	Biblioteca Universitaria	Página 1 de 20 CS-BIB

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

ÍNDICE

1. DATOS GENERALES Y LEGALES.....	3
1.1. Datos identificativos y objetivos	3
1.2. Servicios	3
1.3. Usuarios	3
1.4. Formas de participación de los usuarios.	8
1.5. Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.	8
1.6. Normativa reguladora	9
2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	11
2.1. Compromisos de Calidad.....	11
2.2. Indicadores	11
3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	12
3.1. Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.....	13
3.2. Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación	13
3.3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	14
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN	14
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	15
5.1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.....	15
5.2. Situación, medios de acceso y transporte.....	15
5.3. Horarios	20
5.4. Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.....	20

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 3 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

1. DATOS GENERALES Y LEGALES

1.1. 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 (Título IX, art. 178, apartado 1, de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha). La Biblioteca Universitaria 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.

La Biblioteca Universitaria está integrada por todas las bibliotecas de los distintos Campus de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante UCLM).

La Biblioteca Universitaria tiene como principales funciones las siguientes:

- Formar una colección bibliográfica ajustada a las líneas de estudio e investigación de la Universidad.
- Procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos propios de la Universidad.
- Facilitar a la comunidad universitaria el acceso a la información de los fondos propios y los de otras bibliotecas o centros de documentación ajenos a la UCLM.

1.2. Servicios

1.2.1. Servicio de información, orientación y atención al usuario

- Es la resolución de dudas y cuestiones generales que requieran la ayuda de un profesional de las bibliotecas.
- Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca.
- Se accede presencialmente en los mostradores y servicio de acceso de cada biblioteca, o mediante contacto en línea.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web de la biblioteca
<https://www.biblioteca.uclm.es/Contacta/porquemedio/buzon>
 - Mediante correo electrónico.
 - Contacto telefónico.
 - Acceso a redes sociales.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 4 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

1.2.2. Biblioteca virtual

- Es el resultado de unificar en un único punto de acceso todos los recursos electrónicos y servicios en línea de la Biblioteca.
- Dirigido a todos los usuarios de los Servicios de Bibliotecas. El acceso a determinadas bases de datos, libros y revistas electrónicas está restringido a los miembros de la comunidad universitaria.
- Se accede a través de cualquier ordenador de la red de la UCLM o a través de la red privada virtual (VPN) para los miembros de la comunidad universitaria, desde cualquier ordenador conectado a internet.
- Prestación electrónica:
<https://www.biblioteca.uclm.es/encuentra-informacion/recursos>

1.2.3. Formación de usuarios y para la adquisición de competencias informacionales

- Consiste en la realización de acciones destinadas a formar a los distintos usuarios en el uso de los recursos de la biblioteca, así como a fomentar la adquisición de habilidades en los diversos instrumentos para acceder a la información.
- Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca, principalmente alumnos, docentes e investigadores.
- La biblioteca oferta anualmente diversas acciones formativas en la propia biblioteca, así como en distintos centros, en colaboración con los mismos. Existen, además, acciones a la carta, bajo demanda de los propios usuarios, así como formación en línea bajo la plataforma Moodle.
- Prestación electrónica: <https://campusvirtual.uclm.es/>

1.2.4. Gestión de desideratas y de adquisición de material bibliográfico

- Este servicio permite a los usuarios de la biblioteca solicitar la compra de materiales bibliográficos de su interés.
- Puede utilizarlo cualquier usuario de la biblioteca.
- Se accede rellenando los impresos correspondientes que encontrará en los mostradores de préstamo y en línea en la página web de la biblioteca, previa identificación.
- Prestación electrónica:
 - [https://catalogobiblioteca.uclm.es opcion acceso a "Mi biblioteca"](https://catalogobiblioteca.uclm.es opcion acceso a)
 - <https://www.biblioteca.uclm.es/Conocenos/Catalogodeservicios/Desideratas>
 - <https://www.biblioteca.uclm.es/Conocenos/Catalogodeservicios/Compradelibros>
- Otra información:
 - 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.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 5 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

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

- Consiste en el acceso y uso de las diversas salas de consulta, de estudio o de trabajo en grupo de las distintas bibliotecas.
- Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca. Las salas de trabajo en grupo están destinadas, principalmente, a alumnos de la Universidad.
- Son de libre acceso, siempre que se posea documento acreditativo (carné virtual de estudiante, carné Alumni o carné de la biblioteca).

1.2.6. Información y orientación bibliográfica y de referencia

- Consiste en la resolución de dudas y cuestiones generales que requieran la ayuda de un profesional de las bibliotecas.
- 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 de la web de la biblioteca, mediante correo electrónico o por contacto telefónico.
- Prestación electrónica: <https://www.biblioteca.uclm.es/Contacta/porquemedio/buzon>

1.2.7. Consulta, préstamo y reserva de fondos propios (local y a domicilio).

- Consiste en el acceso y consulta de los fondos dentro de las instalaciones de la propia biblioteca y del préstamo a domicilio, en las condiciones y plazos establecidos en la normativa.
- Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca.
- Acceso:
 - Directamente, en el caso de los recursos en libre acceso.
 - Mediante solicitud en los mostradores, para los recursos situados en depósitos.
 - Mediante el uso de los sistemas de autopréstamo.
 - Existe la posibilidad de renovación en línea, previa identificación en el catálogo web.
- Prestación electrónica (renovación):
 - <https://catalogobiblioteca.uclm.es> opción acceso a “Mi biblioteca”
 - <https://www.biblioteca.uclm.es/Conocenos/Catalogodeservicios/Préstamo>

1.2.8. Préstamo intercampus

- Consiste en la solicitud a otras bibliotecas del préstamo o la reproducción de materiales bibliográficos y fondos especiales existentes en campus distintos al del usuario.
- Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca
- Se accede mediante solicitud en las secciones de acceso al documento de las distintas bibliotecas o en línea.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 6 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

- Prestación electrónica:
<https://www.biblioteca.uclm.es/Conocenos/Catalogodeservicios/interbib-intercampus>

1.2.9. Préstamo interbibliotecario

Consiste en la solicitud a otras bibliotecas del préstamo o la reproducción de materiales bibliográficos y fondos especiales que no están entre los fondos de la biblioteca de la UCLM.

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

- Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca.
- Se accede mediante solicitud en las secciones de acceso al documento de las distintas bibliotecas o en línea.
- Prestación electrónica:
<https://www.biblioteca.uclm.es/Conocenos/Catalogodeservicios/interbib-intercampus>

El servicio puede conllevar un coste asociado, 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 [aquí](#)

1.2.10. 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 universidad
- Se accede mediante solicitud en los mostradores de las distintas bibliotecas.

1.2.11. Acceso a internet y recursos de ofimática

- Consiste en el acceso a internet y uso de aplicaciones ofimáticas desde ordenadores instalados en los locales de las distintas bibliotecas, ordenadores portátiles prestados por las mismas, o desde los ordenadores portátiles de los propios usuarios mediante conexión inalámbrica (Wifi Eduroam).
- Dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria y usuarios de la biblioteca acreditados.
- Se accede en los locales de las distintas bibliotecas.

1.2.12. Atención personalizada a usuarios con discapacidad

- Consiste en la atención personalizada a aquellos usuarios con cualquier limitación para el acceso a los recursos y servicios de la biblioteca en las condiciones habituales de acceso y la existencia de facilidades de acceso a edificios y salas, mobiliario y recursos adaptados (hardware y software).

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 7 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

- Dirigido a cualquier usuario con limitaciones para el acceso y uso de los recursos y servicios en las condiciones habituales.
- Más información en:
<https://www.biblioteca.uclm.es/Conocenos/Catalogodeservicios/Discapacidad>

1.2.13. Servicio de apoyo a la investigación

- Consiste en el soporte necesario para la formación, gestión y evaluación del conocimiento científico y el desarrollo de la carrera investigadora.
- Dirigido al Personal Docente e Investigador y estudiantes de tercer ciclo de la UCLM
- Más información en: <https://www.uclm.es/es/Areas/Biblioteca/Investiga>

1.2.14. Gestión de las comunidades correspondientes a la Biblioteca Universitaria en el Repositorio Institucional RUIdeRA

- Es un 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. Puede almacenar diferentes tipologías de objetos, todos ellos en formato electrónico, en comunidades gestionadas por distintas unidades y áreas de la universidad. El área de Bibliotecas gestiona las de Investigación, Biblioteca Universitaria y Revistas de la UCLM.
- Accesible libremente por cualquier persona interesada.
- Se accede a través de la página: <http://ruidera.uclm.es/>

1.3. Usuarios

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

- Estudiantes de la UCLM.
- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios de la UCLM.
- Miembros del programa de Amigos y Antiguos alumnos de la UCLM.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Bibliotecas, empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de la Biblioteca Universitaria.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa de la Biblioteca Universitaria.

1.3.1. Derechos de los usuarios

- En general, todos aquellos reconocidos por los establecidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 8 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal de la UCLM.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias de la Biblioteca Universitaria independientemente de la ubicación donde estas se encuentren y en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por la Biblioteca Universitaria.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Universitaria, en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas:
 - <https://www.uclm.es/misiones/laucm/consejodedireccion/vccp/buzonsugerenciasyquejas>
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en el punto 2.2 de esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por la biblioteca.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto y confidencialidad de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

1.3.2. Deberes de los usuarios

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los servicios.
- Facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- Respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la UCLM, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.

1.4. 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 <https://www.biblioteca.uclm.es/Contacta/porquemedio/buzon>
- Buzón físico ubicado en todas las bibliotecas.
- Escrito, llamada telefónica, correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Comisión de Bibliotecas: https://www.uclm.es/misiones/laucm/organosdegobierno/consejogobierno/comision/es/comisiones_vipc
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 9 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

- Redes sociales de la biblioteca (Twitter, Facebook, Instagram, TikTok, etc.):
<https://www.biblioteca.uclm.es/Contacta/porquemedio/redesociales>
- WhatsApp: <https://www.biblioteca.uclm.es/Contacta/porquemedio/whatsapp>

1.5. Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas

1.5.1. Modos de presentación

- Electrónico:
 - Accediendo al buzón virtual:
 - <https://www.uclm.es/misiones/laucm/consejodedireccion/vccp/buzonsugerenciasyquejas>
 - <https://www.biblioteca.uclm.es/Contacta/porquemedio/buzon>
 - Mediante correo electrónico dirigido a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Presencial: En cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM o en cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública, conforme a lo establecido en la Ley 39/2015 o utilizando el formulario existente de sugerencias y depositándolo en el buzón físico ubicado en las instalaciones de todas las bibliotecas.
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en esta Carta.

1.5.2. Vías de información sobre el estado de tramitación

- Por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

1.6. Normativa reguladora

Los Servicios prestados por la Biblioteca Universitaria se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1. Normativa de carácter estatal y autonómico

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750>
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU).
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2023/03/22/2/con>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12534>
- Ley 4/2013, de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-10415>
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-11589>
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887>
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-14836>
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-4997>
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2023/03/21/193/con>
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-8930>
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-12308>
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12351>
- Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-7708-consolidado.pdf>
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-9617>
- Ley 17/2022, de 5 de septiembre, por la que se modifica la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.

	<h1 style="text-align: center;">CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 11 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-14581>

- Norma UNE 93200:2008: Requisitos de las Cartas de servicio

1.6.2. Normativa UCLM y específica del servicio

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
<https://www.uclm.es/-/media/Files/A05-Investigacion-departamentos/historia/NORMATIVA/Estatutos-de-la-UCLM.ashx?la=es>
- Reglamento y normativa específica de la Biblioteca Universitaria
<https://www.uclm.es/areas/biblioteca/conocenos/normativa>

2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

La Biblioteca Universitaria de la UCLM tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán al Reglamento y Normativa de la Biblioteca Universitaria y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1. Compromisos de calidad

1. 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, abriendo al menos 240 días/año, además de las aulas de estudio necesarias en periodos de exámenes.
2. Responder a las reclamaciones, sugerencias y consultas en un plazo máximo de 4 días laborables.
3. Tramitar préstamos intercampus e interbibliotecario en menos de 2 días laborables.
4. Recepción de los documentos solicitados mediante préstamo intercampus, en un plazo máximo de una semana, siempre que estén disponibles en la biblioteca de origen.
5. 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, 24 horas al día 365 días al año.
6. 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, en una proporción de, al menos, 1 ordenador por cada 30 estudiantes.
7. 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.
8. 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 laborables desde su ingreso.
9. Ofrecer infraestructuras adecuadas a usuarios con discapacidad, con, al menos, un equipo para cada tipo de necesidad, en cada Campus.

10. Mantener puntos de recogida selectiva de residuos sólidos en todas las bibliotecas.
11. Facilitar servicios de reprografía digital, con garantía de respeto a los derechos de autor, en todas las bibliotecas
12. Tramitar el carné de usuario externo en el plazo máximo de 2 días laborables, una vez recibida toda la documentación necesaria.
13. Ofrecer acciones formativas presenciales y cursos de formación en línea, para alumnos de grado y posgrado, máster y doctorado, así como a personal docente e investigador con un mínimo de 6 cursos anuales, con el fin de conseguir que se adquieran las competencias informacionales necesarias.
14. Resolver, en el plazo máximo de 5 días laborables, las consultas sobre acceso a la información, publicación científica, evaluación y difusión de la actividad científica y honestidad académica.
15. Dar soporte en la localización de los indicios de calidad e indicadores bibliométricos del personal investigador, departamentos, grupos e institutos de investigación y de la Universidad en su conjunto.
16. Organizar, al menos 25 actividades de difusión cultural al año.

2.2. Indicadores

La Biblioteca Universitaria realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor anual
1	Días de apertura/año de las Bibliotecas Generales de Campus.	240 días/año + aulas de estudio en periodos de exámenes.
2	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo máximo de 5 días.	95%
3	Porcentaje de tramitaciones realizadas en menos de 48 horas, en cada campus.	95%
4	Porcentaje de documentos disponibles en una semana.	95%
5	Accesibilidad a los recursos en línea 24 X 7 X 365.	95%
6	Número de ordenadores (fijos + portátiles) por alumno de grado.	Al menos 1 ordenador por cada 30 alumnos.
7	Porcentaje de solicitudes tramitadas en menos de una semana, en cada campus.	90%

8	Nº de documentos procesados y disponibles para préstamo en menos de 15 días laborables desde su llegada, en cada biblioteca.	90%
9	Número de equipos para usuarios con limitaciones visuales o de movilidad, por campus.	Al menos 1 equipo de cada por campus.
10	Número de puntos de recogida selectiva de residuos en cada biblioteca.	Al menos un punto en cada biblioteca.
11	Mantener al menos un equipo de reprografía digital en cada biblioteca.	1 equipo por biblioteca.
12	Porcentaje de carnés tramitados en menos de dos días laborables.	90%
13	Número de cursos de formación en línea y acciones formativas presenciales / año.	6 cursos de formación en línea. 100 acciones formativas presenciales.
14	Porcentaje de consultas resueltas en un máximo de 5 días laborables.	90%
15	Porcentaje de informes emitidos sobre los solicitados.	90%
16	Número de actividades de difusión cultural.	25 mínimo al año

3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

3.1. Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad

La UCLM suscribe el compromiso de prestar sus servicios en un marco de legalidad, transparencia e información a sus usuarios y grupos de interés. Del mismo modo, la gestión de la UCLM orienta su actividad a la satisfacción de la sociedad de Castilla-La Mancha y a la responsabilidad social, cooperación por el desarrollo, igualdad y sostenibilidad medioambiental y de uso de recursos.

3.2. Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación

3.2.1. Medidas de igualdad de género

La UCLM aplica los preceptos contemplados en la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres](#), garantizando dicha igualdad en las relaciones con sus usuarios y las condiciones laborales de sus trabajadores. De esa manera creó la Unidad de

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 14 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

Igualdad y Diversidad de la UCLM, órgano consultivo y asesor con el objetivo de eliminar cualquier tipo de discriminación provocada por la desigualdad de género en nuestro ámbito y promover un conjunto de medidas encaminadas a su corrección para así garantizar la igualdad, diversidad y no discriminación para todas las personas que conforman la comunidad universitaria. .

3.2.2. Medidas de acceso al servicio (accesibilidad)

La UCLM realiza una permanente vigilancia de los requisitos del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por la Biblioteca Universitaria a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Accesos sin barreras.
- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

Cuenta además con:

- Lectores ópticos, equipamiento y programas para usuarios con visibilidad disminuida.
- Mesas eléctricas para usuarios en silla de ruedas.
- Página web accesible.
- Adaptación de la normativa para condiciones especiales de acceso a los servicios.

3.3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

3.3.1. Sistemas de aseguramiento de la calidad

La UCLM realiza su gestión mediante procedimientos elaborados por un sistema certificado en ISO 9001:2008, contemplando del mismo modo, la planificación estratégica mediante Planes Estratégicos o Directores, como instrumentos adecuados para la mejora continua, estableciendo así mismo los canales adecuados para recoger las expectativas, necesidades y satisfacción de sus usuarios.

3.3.2. Sistemas de prevención de riesgos laborales

La UCLM dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, el cual realiza la supervisión y verificación del cumplimiento de lo dispuesto en materia de prevención y medio ambiente, en todas las instalaciones de la UCLM, evalúa los riesgos laborales y elabora los planes de subsanación, forma a los trabajadores en materia de prevención, supervisa y controla la gestión de residuos peligrosos, planifica los controles de estado de salud de los trabajadores, desarrollando del mismo modo acciones de gestión ambiental y sostenibilidad.

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 15 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

El órgano competente 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.

5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos

5.1.1. Dirección electrónica

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

5.1.2. Direcciones postales y teléfonos

- **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: 926 204 100
e-mail: biblioteca@uclm.es
- **Campus de Albacete**
 - Biblioteca General
Edificio José Prat
Plaza de la Universidad, s/n. 02071 Albacete
Teléfono: 967599357
e-mail: biblioteca.ab@uclm.es
 - Biblioteca Melchor de Macanaz
Edificio Melchor de Macanaz
Plaza de la Universidad, 1. 02071 Albacete
Teléfono: 967599356
e-mail: Macanaz.bibab@uclm.es
 - Biblioteca Ciencias de la Salud
C/ Almansa, 14.02071 Albacete
Teléfono: 967599229
e-mail: Medicina.bibab@uclm.es
- **Campus de Ciudad Real**
 - Biblioteca General
Edificio Bernardo Balbuena
Avda. Camilo José Cela, 6. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926295328

Biblioteca Universitaria

e-mail: biblioteca.cr@uclm.es

- Biblioteca Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Ronda de Toledo, s/n . 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926295339

e-mail: derecho.bibcr@uclm.es

- Biblioteca Facultad de Educación
Ronda de Calatrava, 3. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926295359

e-mail: educacion.bibcr@uclm.es

- Biblioteca de Escuela de Ingenieros Agrónomos
Ronda de Calatrava, 7. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926262680

e-mail: agonomos.bibcr@uclm.es

- Biblioteca de la Escuela de Ingeniería Minera e Industrial de Almadén
Plaza de Manuel Meca, s/n. 13400 Almadén. Ciudad Real
Teléfono: 926262680

e-mail: almaden.bibcr@uclm.es

- **Campus de Cuenca**

- Biblioteca General
Avda. de los Alfares, 42. 16071 Cuenca
Teléfono: 969179182

e-mail: biblioteca.cu@uclm.es

- **Campus de Toledo**

- Biblioteca General
Edificio Madre de Dios
Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n. 45071 Toledo
Teléfono: 925268870

e-mail: biblioteca.to@uclm.es

- Biblioteca del Campus Tecnológico Antigua Fábrica de Armas
Avda. Carlos III, nº 21, edificio 27. 5071 Toledo
Teléfono: 925265751

e-mail: Fabrica.bibto@uclm.es

- Biblioteca de la Escuela de Traductores de Toledo
Plaza de Santa Isabel, 5. 45071 Toledo
Teléfono: 925265768

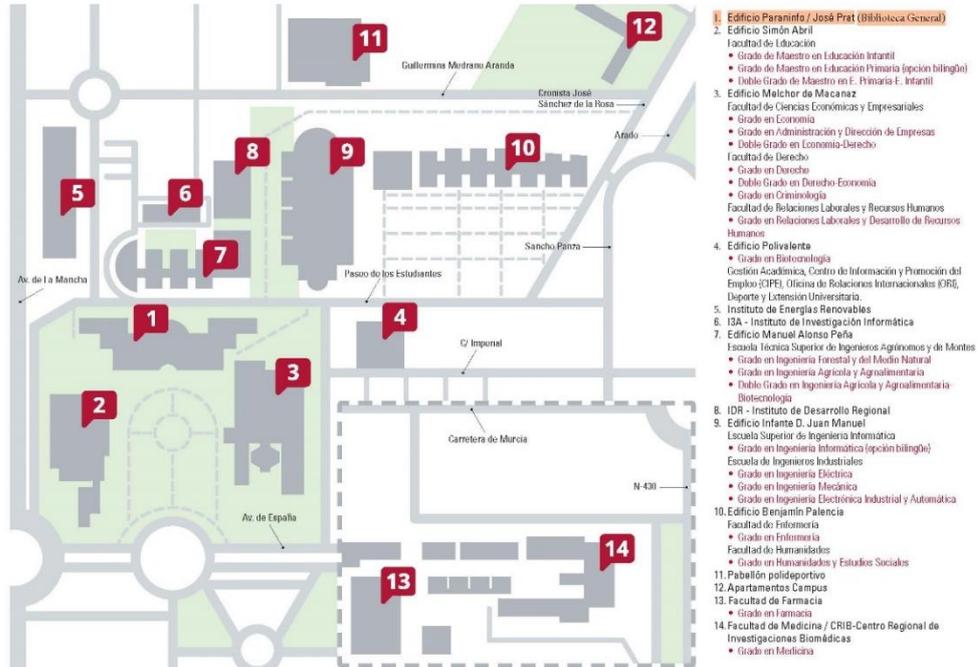
e-mail: Traductores.bibto@uclm.es

- Biblioteca de Talavera de la Reina
Avda. Real Fábrica de Seda, s/n. 45600 Talavera de la Reina. Toledo
Teléfono: 925194714

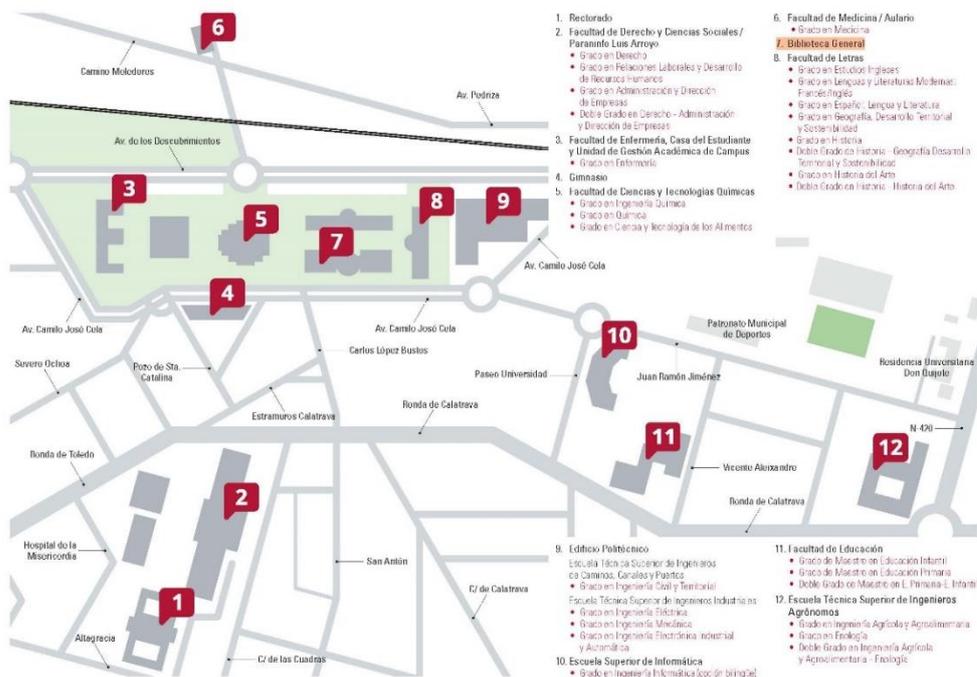
e-mail:-talavera.bibto@uclm.es

5.2. Situación, medios de acceso y transporte

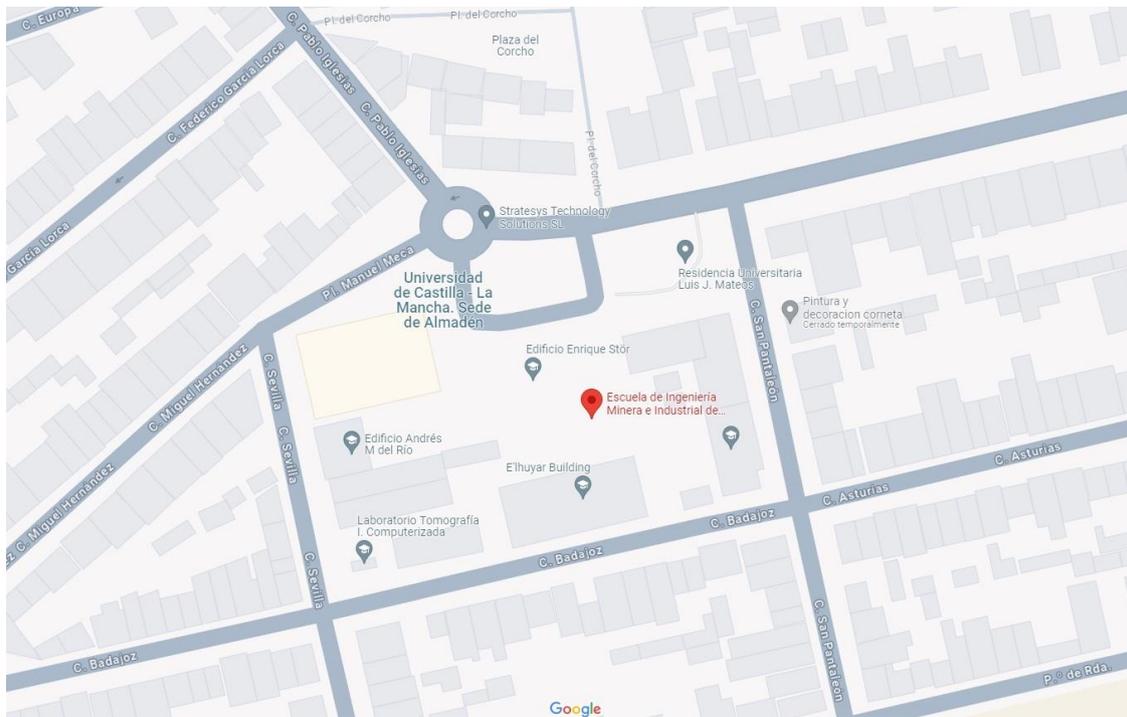
Campus de Albacete



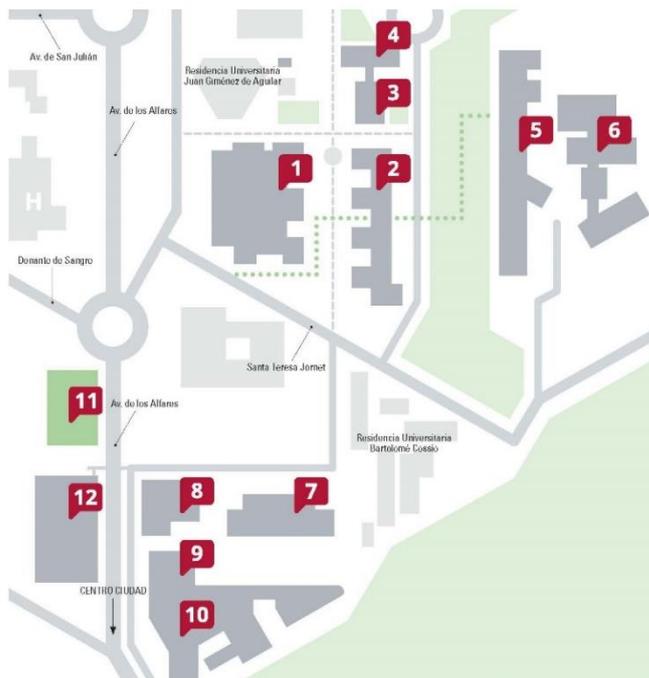
Campus de Ciudad Real



Sede de Almadén



Campus de Cuenca



1. Edificio Antonio Saura
Facultad de Bellas Artes
• Grado en Bellas Artes
Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Extensión Universitaria
Centro de Iniciativas Culturales (CIC)
Museo Internacional de Fotografía Digital (MIDE)
2. Edificio Melchor Cano
Facultad de Enfermería
• Grado en Enfermería
Facultad de Trabajo Social
• Grado en Trabajo Social
Centro de Estudios Socio Sanitarios (CESS)
3. Instituto de Tecnologías Audiovisuales
4. Edificio Poivalente
Facultad de Comunicación
• Grado en Periodismo
• Grado en Comunicación Audiovisual
• Doble Grado en Comunicación Audiovisual-Periodismo
5. Edificio Politécnico
Escuela Politécnica
• Grado en Ingeniería de Edificación
• Grado en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación
6. Instituto de Tecnología, Construcción y Telecomunicaciones
7. Edificio Fray Luis de León
Facultad de Educación
• Grado de Maestro en Educación Infantil
• Grado de Maestro en Educación Primaria
• Doble Grado de Maestro en F. Primaria-E. Infantil
8. Biblioteca
9. Paraninfo
10. Edificio Gil de Albornoz
Facultad de Ciencias Sociales
• Doble Grado Derecho / Administración y Dirección de Empresas
• Grado en Derecho
• Grado en Administración y Dirección de Empresas
• Grado en Relaciones Laborales y Desarrollo de Recursos Humanos
• Grado en Turismo
Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades
• Grado en Humanidades: Historia Cultural
• Grado en Educación Social
11. Campo de fútbol
12. Pabellón Polideportivo

Campus de Toledo

Fábrica de Armas

1. Edificio Sabatini
2. Aulario (Edificio 1C)
3. Paraninfo Emisores de Cartón
4. Biblioteca Fábrica de Armas
5. Servicios Generales
6. Aula Magna, auloteo, etc...

Escuela de Arquitectura

- Grado en Arquitectura

Facultad de Ciencias Ambientales y Bioquímica

- Grado en Ciencias Ambientales
- Grado en Bioquímica

Facultad de Ciencias Ambientales

- Grado en Ciencias Ambientales

Facultad de Ciencias Ambientales y Automática

- Grado en Física

Facultad de Ciencias del Deporte

- Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

Facultad de Educación

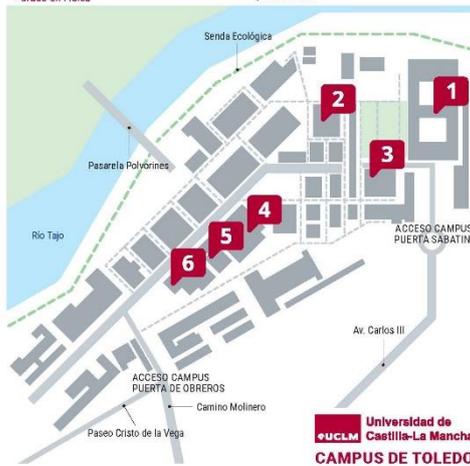
- Grado en Maestro en Educación Infantil
- Grado en Maestro en Educación Primaria

Facultad de Fisioterapia y Enfermería

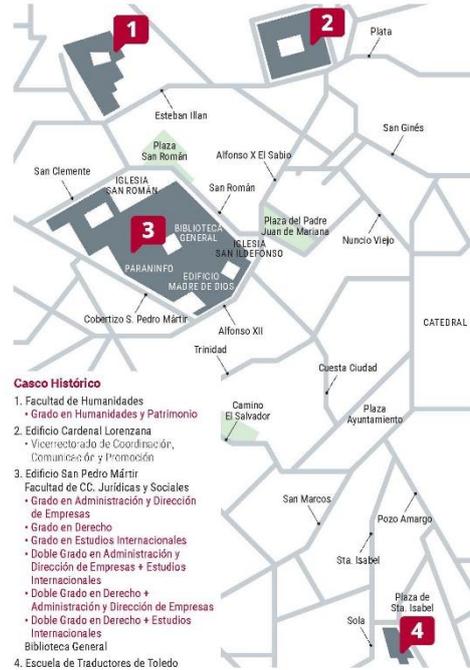
- Grado en Fisioterapia
- Grado en Enfermería

Escuela de Ingeniería Industrial y Aeroespacial

- Grado en Ingeniería Aeroespacial
- Grado en Ingeniería Eléctrica
- Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática



Universidad de Castilla-La Mancha
CAMPUS DE TOLEDO



Casco Histórico

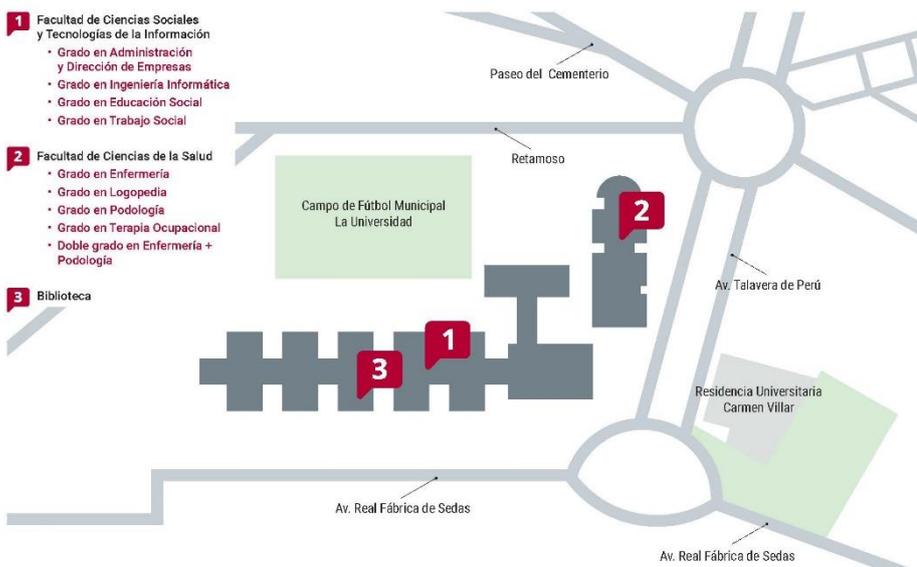
1. Facultad de Humanidades
 - Grado en Humanidades y Patrimonio
2. Edificio Cardenal Lorenzana
 - Vicerrectorado de Coordinación, Comunicación y Promoción
3. Edificio San Pedro Mártir
 - Facultad de CC. Jurídicas y Sociales
 - Grado en Administración y Dirección de Empresas
 - Grado en Derecho
 - Grado en Estudios Internacionales
 - Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas + Estudios Internacionales
 - Doble Grado en Derecho + Administración y Dirección de Empresas
 - Doble Grado en Derecho + Estudios Internacionales
 - Biblioteca General
4. Escuela de Traductores de Toledo

Sede de Talavera de la Reina

1. Facultad de Ciencias Sociales y Tecnologías de la Información
 - Grado en Administración y Dirección de Empresas
 - Grado en Ingeniería Informática
 - Grado en Educación Social
 - Grado en Trabajo Social

2. Facultad de Ciencias de la Salud
 - Grado en Enfermería
 - Grado en Logopedia
 - Grado en Podología
 - Grado en Terapia Ocupacional
 - Doble grado en Enfermería + Podología

3. Biblioteca



Universidad de Castilla-La Mancha
CAMPUS DE TALAVERA DE LA REINA

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 3 Fecha: 07/10/2024
		Página 20 de 20 CS-BIB
Biblioteca Universitaria		

5.3. Horarios

El horario habitual de apertura de las bibliotecas generales de campus, y de atención telefónica durante los periodos lectivos es:

- Lunes a viernes: de 08:30 a 21:00 h.

Para los horarios de bibliotecas de centros, de periodos de apertura extraordinaria por exámenes o vacaciones, se puede consultar la página:

<https://biblioteca.uclm.es/es/Conocenos/Bibliotecas-y-Horarios>

Los recursos y servicios en línea son accesibles 24 h. al día, 7 días a la semana.

5.4. 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 revisión de la Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Comisión de Bibliotecas y tendrá una vigencia de dos años.