



UNIVERSIDAD DE JAÉN

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Biblioteca de la Universidad de Jaén

CARTA DE SERVICIOS
DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD DE JAÉN

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	9
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS	13
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	14
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	16
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	18
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	21
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	24
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	27
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	29
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	30
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	32
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS	34

0. PRESENTACIÓN

El actual sistema universitario español exige de la Universidad una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de la enseñanza superior. Por consiguiente, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

La Universidad de Jaén ha asumido este reto en su *Plan Estratégico (2003-2010)*¹, y en su “Visión” concibe una gestión “*que persigue la satisfacción de sus usuarios*”, con un objetivo orientado a “*fomentar la cultura de la calidad*”, que se concretan en las líneas estratégicas 12.1 y 9.1: “*orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos*” e “*implantar nuevos mecanismos de comunicación efectiva al usuario y mejorar los existentes*”.

El despliegue del Plan Estratégico Institucional se hace operativo en el ámbito de la gestión mediante la implantación de los principios de excelencia del Modelo EFQM y un proceso de mejora a través de una secuencia de actuaciones necesarias para avanzar en los niveles de madurez de calidad, incluyendo la elaboración y difusión de la Carta de Servicios.

El documento que presentamos forma parte del sistema de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén que lo concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Universidad, a través de cada una de sus unidades, informe a las personas usuarias y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

¹ Universidad de Jaén. *Plan estratégico 2003-2010*. 2003. Disponible en: http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/marcos/documentos_marco/plan.pdf

Además de este carácter informativo, las Cartas de Servicios son un compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Con la implantación del Sistema de Cartas de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y su Biblioteca pretende:

- ✓ Facilitar a los usuarios y usuarias el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- ✓ Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios y administrativos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer –de forma consciente, realista y objetiva— cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- ✓ Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios universitarios y administrativos con respecto a la satisfacción de las personas usuarias y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.

En definitiva, el principio que rige esta Carta de Servicios no es otro que servir a los usuarios y usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Biblioteca de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Este documento de Carta de Servicios ha sido estructurado de acuerdo con la Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos

Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Tras una descripción en el contexto de la Universidad de Jaén de la Biblioteca titular de la Carta de Servicios, se hace un mención explícita a los fines y funciones que le corresponden. La información proporcionada se inicia con la relación detallada de los servicios prestados por la Unidad y a continuación se especifica la relación de derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que la Biblioteca de la Universidad de Jaén tiene establecidos a disposición de las personas usuarias para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedica un apartado a explicitar la normativa vigente más relevante reguladora de los procedimientos y servicios prestados. A continuación, y con una especial significación en el contexto del sistema de Cartas de Servicios, se detalla toda la información necesaria para ejercer el derecho de presentación de quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Jaén, mecanismo que impulsará la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado y proporcionará información de las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios, así como de los compromisos incumplidos asociados a éstos.

Se completa esta información con los medios de contacto, en donde se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte.

Los tres siguientes apartados incorpora los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de

compensación por el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por la Biblioteca de la Universidad de Jaén que aseguran la normalización de la gestión de calidad, y una referencia explícita al responsable de esta Carta de Servicios, especialmente, respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Esta primera edición de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Jaén ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión de 28 de Julio de 2009.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

I.1. MISIÓN Y VISIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

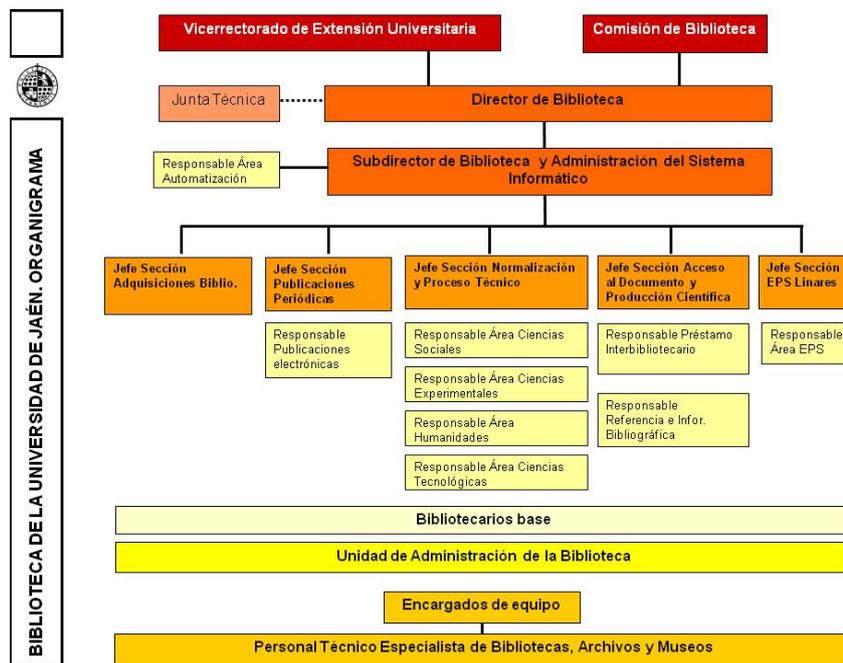
La misión² de la Biblioteca de la Universidad de Jaén es dar apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad en su conjunto, facilitando el acceso y difusión de recursos de información y colaborando en los procesos de creación del conocimiento.

La Biblioteca tiene como visión ser un espacio moderno, agradable y accesible, orientada a la persona usuaria, referente informativo para la gestión y transmisión del conocimiento, donde las nuevas tecnologías estén al alcance de todos. Vinculada con el exterior e integrada en las metas de calidad y objetivos de la Universidad de Jaén; con una gestión eficaz, dinámica y eficiente, capaz de provocar con su actividad unas personas usuarias mejor formadas e informadas; que contribuya al aprendizaje permanente y adaptada a la innovación educativa que supone el Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

I.2. ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

La Biblioteca de la Universidad de Jaén se estructura dentro de los servicios de apoyo a la docencia, investigación y gestión de la propia Universidad, y depende, orgánicamente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria.

² Misión y visión consensuadas en Junta Técnica de la Biblioteca de la Universidad de Jaén de 27 de septiembre de 2004



La Comisión de Biblioteca es el órgano colegiado de participación en la planificación, desarrollo y gestión de la Biblioteca de la Universidad. En ella están representados todos los tipos de usuarios y usuarias a los que se destina el servicio.

El Director de la Biblioteca Universitaria es el responsable de la gestión y funcionamiento del Servicio.

La Junta Técnica es un órgano de carácter consultivo y asesor de la Dirección del Servicio, que estará compuesta por: el Director del Servicio, el Subdirector y los Jefes de Sección, así como dos representantes del personal de administración y servicios.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

II.1. USUARIOS Y USUARIAS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

En general, son usuarios y usuarias de la Biblioteca de la Universidad de Jaén toda persona, tenga o no vinculación con la Universidad de Jaén.

Son usuarios y usuarias de pleno derecho de la Biblioteca de la Universidad de Jaén todos los miembros de la Comunidad universitaria:

- ✓ El personal docente e investigador de la Universidad y Centros adscritos.
- ✓ Los estudiantes de la Universidad y Centros Adscritos.
- ✓ El personal de administración y servicios.
- ✓ Profesorado y personal de administración y servicios jubilados.
- ✓ Profesorado y becarios visitantes de otras universidades.
- ✓ Los estudiantes visitantes de otras universidades.
- ✓ Egresados/as de la Universidad de Jaén.
- ✓ Personal colaborador o tutor externo a la Universidad de Jaén.

II.2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A TODO TIPO DE PERSONAS USUARIAS

Consulta

- ✓ Consulta de materiales originales o reproducidos.
- ✓ Consulta de recursos de información electrónicos.

Biblioteca digital

- ✓ Acceso y consulta a las bases de datos suscritas por la Biblioteca.
- ✓ Acceso y consulta a las revistas electrónicas suscritas por la Biblioteca.
- ✓ Acceso y consulta a los libros electrónicos suscritos por la Biblioteca.

Préstamo

- ✓ Préstamo interbibliotecario de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Jaén.

Reproducción de documentos

- ✓ Reproducir, con las restricciones que disponga la legislación vigente, los documentos existentes en la colección.

Información y referencia

- ✓ Información presencial y remota sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
- ✓ Asesoramiento para buscar y localizar información especializada.
- ✓ Orientación personalizada, presencial y remota en el uso de los recursos de información.



Biblioteca de la Universidad de Jaén. Espacios para la docencia

Formación de usuarios y usuarias y alfabetización informacional

- ✓ Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

Buzón de sugerencias

- ✓ Recepción y gestión de sugerencias-quejas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

Actividades de extensión

- ✓ Exposiciones.
- ✓ Jornadas de recepción de estudiantes.
- ✓ Visitas guiadas a la Biblioteca.
- ✓ Facsímiles.

II.3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS DE FORMA RESTRINGIDA A LOS USUARIOS Y USUARIAS DE PLENO DERECHO

Adquisición de documentos e incorporaciones a la colección

- ✓ Tramitación de la adquisición de nuevos documentos.
- ✓ Información sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.

Préstamo

- ✓ Préstamo a domicilio de los documentos existentes en la Biblioteca, así como su renovación y reserva.

Innovación docente

- ✓ Apoyo en la elaboración de materiales docentes.

Espacios

- ✓ Salas para el trabajo en grupo.
- ✓ Salas para la investigación.
- ✓ Salas de proyección y audiovisuales.
- ✓ Aulas para la formación en TIC.



Biblioteca de la Universidad de Jaén. Espacios para la investigación y el aprendizaje

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS³

Las personas usuarias de la Biblioteca de la Universidad de Jaén tienen los siguientes derechos:

1. Acceder en condiciones razonables a la consulta y estudio de los fondos y documentos bibliográficos que constituyen la Biblioteca de la Universidad, así como a los demás servicios que preste la Biblioteca.
2. Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.
3. Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.

Las usuarias de la Biblioteca de la Universidad de Jaén tienen las siguientes obligaciones:

1. Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca de la Universidad, así como de los fondos y documentos que la componen
2. Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca y, en especial, las normas que se dicten para el préstamo de fondos y documentos.
3. Colaborar con los servicios de Biblioteca para mantener el correcto funcionamiento del servicio, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo.
4. Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado acceder.

³ Universidad de Jaén. Biblioteca. *Reglamento de la biblioteca universitaria*. 2005. Disponible en: http://www.ujaen.es/serv/biblio/comunicacion_interna/Normativa/normativa_biblioteca.doc. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de la Biblioteca de la Universidad de Jaén podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- ✓ Sus representantes en Comisión de Biblioteca.
- ✓ Página web de Biblioteca: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/>
- ✓ Correo electrónico: infobib@ujaen.es
- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- ✓ Escritos dirigidos a la dirección de la Biblioteca.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

Además, las personas usuarias de la Biblioteca de la Universidad de Jaén podrán exponer sus observaciones, sugerencias o quejas a través de:

- ✓ Buzones de sugerencias existentes en la Biblioteca.
- ✓ Correo electrónico: infobib@ujaen.es
- ✓ Página web de Biblioteca: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/buzon.html>
- ✓ Correo ordinario:

Biblioteca de la Universidad de Jaén. Paraje Las Lagunillas s/n. 23071
Jaén.

Biblioteca de la Universidad de Jaén. EPS Linares. C/ Alfonso X El Sabio,
28. 23700 Linares

- ✓ Teléfono de dirección: 953 212 531.
- ✓ Fax: 953 212 543.
- ✓ Personalmente en las instalaciones de Biblioteca.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Biblioteca de la Universidad de Jaén se encuentra en los siguientes textos legales:

- ✓ Estatutos de la Universidad de Jaén. Aprobados por el Claustro Universitario el día 18 de diciembre de 2002.
- ✓ Reglamento de la Biblioteca Universitaria. Aprobado en sesión n. 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005.
- ✓ Anexo 1. Normativa del Servicio de Préstamo. Aprobada en sesión n. 10 del Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2007.
- ✓ Anexo 2. Normativa de Préstamo Interbibliotecario. Aprobado en sesión n. 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005.
- ✓ Anexo 3. Plan de Expurgo del Fondo Bibliográfico. Aprobado en sesión n. 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005.
- ✓ Anexo 4. Normativa de los Espacios de Trabajo. Aprobado en sesión n. 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005.
- ✓ Préstamo de ordenadores portátiles. Normativa. Aprobada en sesión n. 20 del Consejo de Gobierno de 5 de diciembre de 2008.
- ✓ 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.
- ✓ Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

- ✓ Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- ✓ Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- ✓ Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.
- ✓ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a las personas usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus usuarios y usuarias, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y sugerencias orientadas a la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de las personas usuarias.

Los usuarios y las usuarias de los Servicios de la Universidad de Jaén podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (núm. 57) y que se encuentra disponible en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.

El Libro de Quejas y Sugerencias está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares. Su existencia está señalizada de forma visible y accesible en todos los Servicios.

Las personas usuarias de la Biblioteca de la Universidad de Jaén que deseen presentar una queja o el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque en su tramitación quedará garantizada el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, la unidad o el órgano competente para la conclusión del

asunto necesiten conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de esté.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponible en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- ✓ A través del formulario web alojado en la dirección: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>. Así como en enlace que se encuentra en la página web de la Biblioteca de la Universidad de Jaén: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/>
- ✓ Mediante cualquier escrito en el que la persona usuaria manifieste su deseo de interposición de una queja y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Las personas usuarias de la Biblioteca de la Universidad de Jaén que deseen presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad.

El compromiso de la Universidad de Jaén en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:

- ✓ Toda queja y sugerencia que sea presentada por una persona usuaria identificada, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.
- ✓ Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán evaluadas inicialmente, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y ofrecer la respuesta que proceda.
- ✓ Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.
- ✓ Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, comunicando a la persona usuaria identificada las medidas de subsanación que se explicitan en esta Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales.

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

VII.1. DIRECTORIO

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

web: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/>

correo electrónico: infobib@ujaen.es

BIBLIOTECA LAGUNILLAS

Paraje Las Lagunillas s/n. 23071 Jaén

Fax: 953 212 543

Dirección

Teléfono: 953 212 531

Subdirección y automatización

Teléfono: 953 212 300

Adquisiciones Bibliográficas

Teléfono: 953 211 944

Acceso al Documento y Producción Científica

Teléfono: 953 212 675

Préstamo Interbibliotecario

Teléfono: 953 212 169

Normalización y Proceso Técnico

Teléfono: 953 212 660

Área de Ciencias Sociales y Jurídicas

Teléfono: 953 212 247

Área de Ciencias Experimentales y de la Salud

Teléfono: 953 211 941

Área de Humanidades y Ciencias de la Educación

Teléfono: 953 212 349

Área de Ciencias Tecnológicas

Teléfono: 953 212 402

Publicaciones Periódicas

Teléfono: 953 212 301

Administración

Teléfono: 953 212 198

Mostradores de atención a la persona usuaria

Teléfono: 953 212 248

BIBLIOTECA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES

Alfonso X El Sabio, 28. 23700 Linares (Jaén)

Teléfono: 953 648 504

Fax: 953 648 511

VII.2. HORARIO

La Biblioteca permanece abierta al público en horario ininterrumpido de 8:30 a 21:30 horas de lunes a viernes, excepto los meses de julio y agosto, en que el horario será de 9:00 a 14:00 horas.

Tanto en Lagunillas como en la Escuela Politécnica Superior de Linares existen Salas de Estudio con horarios especiales 24 horas.

VII.3. MAPAS DE LOCALIZACIÓN



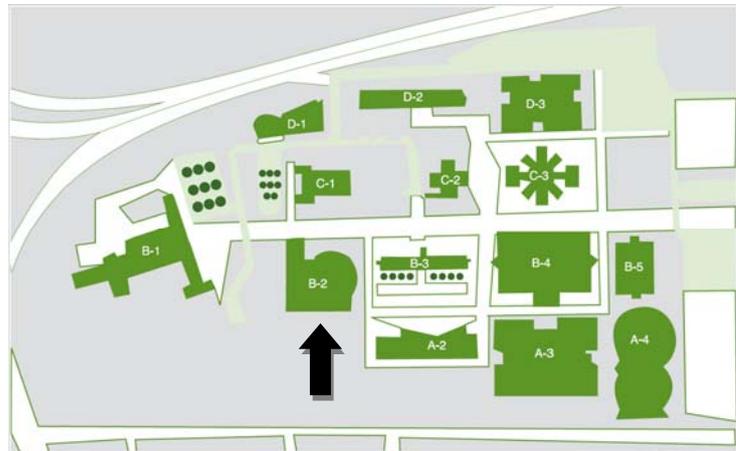
Jaén y Linares



Universidad de Jaén. Jaén



Universidad de Jaén. Linares



Biblioteca en Lagunillas B-2

VII.4. COMUNICACIONES Y TRANSPORTE

- ✓ TREN: RENFE. Teléfono 902 240 202
- ✓ AUTOBUS: Estación de Autobuses de Jaén. Teléfono 953 250 106
Estación de Autobuses de Linares. Teléfono 953 693 607
- ✓ TAXIS en Jaén y Linares: Teléfono 953 271 010
- ✓ AVION: Aeropuerto Granada-Jaén. Teléfono 958 447 179
- ✓ AUTOBUSES URBANOS en Jaén:
 - Línea 4
 - Línea 7
 - Línea 9
 - Línea 12
 - Línea 14
 - Línea 17
 - Otras Líneas: Puente tablas

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por la Biblioteca de la Universidad de Jaén y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- VIII.1. Incrementar la satisfacción de los usuarios y usuarias respecto a la atención personalizada recibida.
- VIII.2. Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales.
- VIII.3. Adquirir las nuevas incorporaciones de bibliografía recomendada básica en los programas oficiales asegurando la disponibilidad de un mínimo de un ejemplar de cada obra por cada 50 estudiantes matriculados en la asignatura.
- VIII.4. Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días naturales.
- VIII.5. Incrementar el porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que asisten a sesiones formativas organizadas por la Biblioteca.
- VIII.6. Incrementar el porcentaje de usuarios y usuarias que asisten a cursos de formación de las personas usuarias especializados organizados por la Biblioteca.
- VIII.7. Actualizar semanalmente la información sobre la Biblioteca en su página web.
- VIII.8. Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de siete días naturales.

- VIII.9. Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1^{er}, 2^o y 3^{er} ciclo) por cada puesto.
- VIII.10. Mantener la oferta de número de puestos adaptados, no superando la relación de siete estudiantes con discapacidad por cada puesto adaptado.
- VIII.11. Consensuar el calendario de funcionamiento de las salas 24 horas con el Consejo de Estudiantes.
- VIII.12. Incrementar la satisfacción de los usuarios y usuarias respecto a la amabilidad y cordialidad en el trato recibido

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Al fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Biblioteca de la Universidad de Jaén:

- IX.1. Incremento porcentual anual de usuarios y usuarias que manifiestan satisfacción respecto a la atención personalizada.
- IX.2. Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca.
- IX.3. Número de ejemplares de nueva bibliografía recomendada básica por número de estudiantes matriculados en las asignaturas a las que corresponda dicha nueva bibliografía .
- IX.4. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días naturales.
- IX.5. Incremento porcentual anual de estudiantes de nuevo ingreso que asisten a sesiones formativas organizadas por la Biblioteca.
- IX.6. Incremento porcentual anual del número de usuarios y usuarias que asisten a cursos de formación de personas usuarias especializados organizados por la Biblioteca por número de usuarios y usuarias potenciales.
- IX.7. Número de actualizaciones realizadas en la página web de la Biblioteca semanalmente.
- IX.8. Porcentaje de respuestas realizadas en un plazo no superior a siete días naturales.
- IX.9. Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio.

IX.10. Número de estudiantes con discapacidad por puestos adaptados.

IX.11. Fecha de la reunión de consenso con el Consejo de Estudiantes.

IX.12. Incremento porcentual anual de personas usuarias que manifiestan satisfacción respecto a la amabilidad y cordialidad en el trato recibido.

X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios la Biblioteca de la Universidad de Jaén lo subsanará o compensará con las siguientes medidas:

- ✓ Atención y trato personalizado en la gestión del trámite, según la naturaleza del servicio y sin incurrir en el trato desigual respecto al resto de los usuarios y usuarias.
- ✓ Reunión o encuentro de la Unidad con las personas usuarias, para explicarles las medidas correctoras que van a llevarse a cabo a corto plazo en el servicio.
- ✓ Carta de disculpas del máximo responsable de la Unidad, con indicación de las medidas a adoptar para corregir la deficiencia en el servicio prestado, si procede.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la carta de Servicios a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado 6 de esta Carta.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

XI.1. COMPROMISO ÉTICO DE ACTUACIÓN

El personal que presta servicios en la Biblioteca de la Universidad de Jaén asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

XI.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MEDIOS ACCESIBLES (SIGMA)

La Universidad de Jaén cuenta con un Sistema de Información de Medios Accesibles (SIGMA). Este sistema permite, a través de Internet, poner a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria, y otras posibles y potenciales personas usuarias externas, la información que les facilita visualizar la situación de accesibilidad del Campus y consultar recorridos accesibles de los viales, edificios y sus dependencias.

XI.3. PLAN DE ACCESIBILIDAD DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca de la Universidad de Jaén está inmersa en un plan de adaptación de sus servicios, para hacer más accesible la biblioteca a las personas con

discapacidad. Este plan se ejecutará durante el año 2009 y comprenderá, tanto mejoras en el equipamiento como en la ampliación de los servicios ofrecidos a estas personas usuarias. La adaptación ya comenzó el año 2008, dentro del Plan de accesibilidad global de la Universidad, con la adaptación de algunas de las infraestructuras del edificio de Lagunillas.

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Biblioteca participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén, mediante el compromiso por la calidad asumido por todos los integrantes de la unidad. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

1. Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la Biblioteca en referencia al Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.
2. Diseño e implantación de un plan de mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:
 - ✓ Plan de Comunicación.
 - ✓ Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
 - ✓ Plan de gestión por procesos.
 - ✓ Plan de gestión por competencias.
 - ✓ Sistema de Cartas de Servicios.
 - ✓ Sistema de quejas y sugerencias.
3. En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la Biblioteca ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos establecidos.

Respecto al medioambiente y prevención de riesgos, la Biblioteca de la Universidad de Jaén se compromete a disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la propia Universidad de Jaén.

Respecto a la prevención de riesgos laborales, y en el marco establecido por el Plan de prevención de riesgos laborales de la Universidad de Jaén, la Biblioteca cuenta con un Manual de autoprotección específico, presentado en el Comité de Seguridad y Salud de 2 de febrero de 2005. El Manual de autoprotección contiene los siguientes documentos:

- ✓ Documento 1. Evaluación del riesgo
- ✓ Documento 2. Medidas de protección.
- ✓ Documento 3. Plan de emergencias.
- ✓ Documento 4. Implantación.

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

XIII.1. OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

La Biblioteca de la Universidad de Jaén cuenta con una página web donde, además de información detallada sobre estructura y servicios, se tiene acceso virtual a la mayor parte de los mismos.



The screenshot shows the website 'servbiblio' of the University of Jaén. The page is organized into several sections:

- Participación:** Includes 'PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO', 'Buzón sugerencias', and logos for 'Chiva', 'REDUN', and 'GEUIN'.
- Servicios:** Lists 'Carta de servicios', 'Acceso al Documento', 'Adquisiciones', 'Espacios y equipos', 'Formación de usuarios', 'Préstamo', 'Préstamo interbibliotecario', and 'Preguntas más frecuentes'.
- Biblioteca digital:** Features 'Catálogo de Biblioteca', 'Libros electrónicos', 'Revistas electrónicas', 'Acceso bases de datos', 'Catálogos externos', 'Biblioteca de ciencias Sociales y Jurídicas', and 'Gestor bibliográfico RefWorks'.
- Novedades:** Announces 'Colección Elsevier Digma de revistas médicas españolas' (available until Feb 21, 2009), 'Nos interesa su opinión', 'CISSATLAslaboral.com' (a database on labor law), and 'Dissertations & Thesis. Abstract & Indices'.
- Rincón del Estudiante:** Contains 'Normas de Préstamo', 'Préstamo de ordenadores portátiles', 'Consulta tus préstamos', 'Guías de autoformación', 'Preguntas más frecuentes', 'Espacio público de trabajo', 'Biblioteca de signos', and a 'Video formativo de Biblioteca'.
- Otros enlaces de interés:** Lists 'Campus virtual', 'Docencia virtual', 'Guía académica 2008-2009', 'Horario salas de estudio', 'Red académica', and 'Reserva de ordenadores'.
- Información general:** Includes 'Información: directorio, normativa, horario...', 'Biblioteca de la EPS del Iriarte', 'Evaluación de la Biblioteca', 'Organigrama', and 'Carta de servicios'.
- Comunicación interna:** A section for internal communication.
- Secciones:** Lists 'Acceso al Documento', 'Adquisiciones', 'Bibliotecas', 'Préstamo', and 'Proceso técnico'.
- Formularios:** Includes 'Adquisiciones bibliográficas', 'Préstamo interbibliotecario', and 'Otros formularios'.

XIII.2. EQUIPO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Biblioteca de la Universidad de Jaén, a través de su titular, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora. Su dirección central es la siguiente:

Sebastián Jarillo Calvarro

Director de la Biblioteca. Universidad de Jaén

Paraje Las Lagunillas s/n. Edificio B-2

23071 Jaén

Equipo de elaboración de la Carta de Servicios:

Esta Carta de Servicios ha sido elaborada por la Junta Técnica de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, con el apoyo técnico del Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén, siendo el documento final aprobado en Junta Técnica de 9 de febrero de 2009. Son miembros de la Junta Técnica:

Trinidad Alonso Moya. Subdirectora y Administración SIAB

María Teresa García Almagro. Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico

Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca

Jose Navarrete Cortés. Jefe de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica

María del Carmen Pérez Arco. Jefa de Sección de Publicaciones Periódicas

Rosario Rodríguez Treitero. Jefa de Sección de Escuela Politécnica Superior

Silvia Sánchez Palencia. Jefa de Sección de Adquisiciones Bibliográficas

Luis Segura Peñas. Jefe de Sección de Escuela Politécnica Superior de Linares

María del Pilar Vallejo Martos. Jefa de Negociado de Administración

Manuela Valverde Vera. Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos

La Carta de Servicios ha sido aprobada en Comisión de Biblioteca de 6 de marzo de 2009. Son miembros de la Comisión de Biblioteca:

Presidente: Ana María Ortiz Colón, Vicerrectora de Extensión Universitaria

Vocales:

Carmen Villanueva Lupión (PDI)

Juan Domingo Aguilar Peña (PDI)

Lorenzo Almazán Moreno (PDI)

Fermín Aranda Haro (PDI)

Manuel Linares Abad (PDI)

Rafael Jiménez Soriano (PAS)

Andrés Campos García (Estudiante)

Manuel Escudero Fernández (Estudiante)

Secretario: Sebastián Jarillo Calvarro, Director de la Biblioteca

Fecha de la primera edición: junio de 2009.