



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE
PUBLICACIONES
DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Publicaciones

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES.....	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	10
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	11
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	13
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	14
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	15
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	18
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	20
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	21
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	22
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	23
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	25
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	27

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 de “*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*”².

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

¹ Aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, en su sesión del día 5 de marzo de 2003.

² Línea estratégica 12.1 y 9.1, respectivamente.

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.

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 el **Servicio de Publicaciones** pretende:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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 el **Servicio de Publicaciones** 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 del **Servicio de Publicaciones** 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 las personas usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el **Servicio de Publicaciones** tiene establecidos a disposición de los usuarios y 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 del **Servicio de Publicaciones**, 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 de 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 el **Servicio de Publicaciones** 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 del **Servicio de Publicaciones** 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 DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES

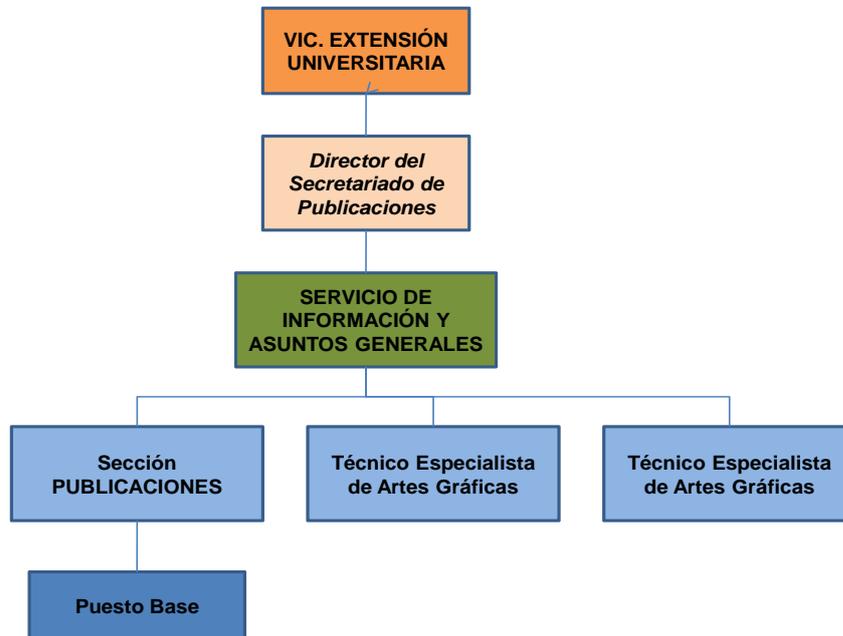
Se creó como un servicio universitario en 1994 recogiendo así en los Estatutos de la Universidad de Jaén, aprobado por decreto 230/2003, de 29 de julio, y adaptados por el decreto 473/2004, de 27 de julio, artículo 178:

1.-El Servicio de Publicaciones tiene como funciones la edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la universidad así como cualquier otras obras que se consideren de interés general.

2.- Este servicio dependerá orgánicamente del Rector o vicerrector en quien delegue y se regirá por los órganos que al efecto se establezcan en su reglamento.”

Actualmente el Servicio de Publicaciones depende orgánicamente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y siendo responsable del mismo el director de secretariado de Publicaciones.

El organigrama del Servicio de Publicaciones se compone de los siguientes puestos:



Misión

El Servicio de Publicaciones es un servicio estatutario cuya misión es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la Universidad mediante la edición, tanto impresa como electrónica, de los resultados propios de investigación y de los materiales de apoyo a la docencia, así como de cualquier otra manifestación de la cultura, con especial atención a nuestro entorno y con el fin de conseguir su más amplia difusión en la sociedad.

Visión

Convertir el servicio de Publicaciones en un referente, tanto dentro de nuestra institución, como a nivel de las editoriales universitaria de nuestro entorno, ofreciendo un servicio personalizado, en constante innovación, profesionalmente

cualificado y capaz de distinguirse por una marca de calidad de sus productos tanto en sus contenidos como en su diseño y creación artística.



En Sesión celebrada el día 9 de enero de 2008, se constituye formalmente el equipo de trabajo que se encargará de la elaboración de esta carta de servicios, formado por los siguientes miembros:

- José Miguel Delgado Barrado. Director de Servicio de Publicaciones, como responsable.
- Rosalía Tudela Caballero. Jefa de Sección, como coordinadora.
- Antonio Delgado Cornejo. Puesto Base
- Andrés Ramírez Pérez. Técnico Especialista en Artes Gráficas.
- David Vega Sabariego. Técnico Especialista en Artes Gráficas.
- Pedro Castillo Maldonado. PDI, como representante de las personas usuarias o clientes.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

1. La edición tanto en soporte impreso como electrónico de:
 - a. Monografías.
 - b. Trabajos de investigación y Tesis Doctorales.
 - c. Manuales y Material Didáctico y Docente.
 - d. Revistas Científicas.
 - e. Obras de divulgación de carácter universitario.
 - f. Obras de interés cultural y social.
 - g. Catálogos generales y boletines de novedades.
2. Gestión de los derechos de explotación (contratos de edición) y obtención de registros legales (ISBN e ISSN).
3. Confección de la maqueta y diseño de la obra (asesoramiento técnico a los autores de la publicación).
4. Difusión del fondo editorial de la Universidad a través de la página web del servicio así como mediante notas y anuncios en prensa, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en ferias nacionales e internacionales, etc...
5. Distribución y venta del fondo editorial de la Universidad a través de distribuidores, librerías, on-line.
6. Difusión del fondo editorial de la Universidad mediante el intercambio científico establecido con el resto de universidades españolas y centros de investigación, tanto nacionales como internacionales.
7. Cooperación con diferentes organizaciones del sector (UNE, Cedro, etc...) para la difusión del fondo editorial de la Universidad de Jaén.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

DERECHOS

Carácter General

“De acuerdo con la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:

- ✓ *Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernen.*
- ✓ *Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.*
- ✓ *Poder obtener copia sellada de los documentos originales presentados, y a la devolución de éstos cuando no obren en el procedimiento.*
- ✓ *No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la administración actuante.*
- ✓ *Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos exigidos por las disposiciones vigentes para acceder a sus derechos.*
- ✓ *Acceder a los registros y archivos de la administración, según las leyes o disposiciones vigentes.*
- ✓ *Ser tratadas con el debido respeto y consideración.*
- ✓ *Exigir las responsabilidades de la administración y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente”.*
- ✓ *Ser atendidos de forma personalizada, directa y eficaz.*
- ✓ *Desarrollar su actuación en un ambiente que garantice el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.*
- ✓ *Participar en la mejora del Servicio, a través de los medios (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.) que se indican en esta Carta.*
- ✓ *Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.*



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Carácter específico

- ✓ Recibir información sobre las posibilidades de publicación.
- ✓ Ser asesorado sobre aspectos relativos a la presentación de originales.
- ✓ Recibir información del grado de avance en el proceso de gestión editorial.
- ✓ Respecto a la confidencialidad de datos.
- ✓ Tener garantía en el anonimato del proceso de evaluación.
- ✓ Recibir información sobre el contrato de edición.
- ✓ Información sobre la financiación de la obra.
- ✓ Reconocimiento como autor de la obra en los términos previstos en la legislación vigente.
- ✓ Difusión de su obra a través de los canales habituales en el sector, así como por los recomendados por el propio autor.
- ✓ Ser informado de la situación de las ventas de sus publicaciones.
- ✓ Poder conocer y consultar el fondo de catálogo.
- ✓ Recibir información sobre las publicaciones editadas por el servicio así como la manera de adquirirlas.

OBLIGACIONES

- ✓ Participar en los procedimientos con actuaciones sujetas a las normas.
- ✓ Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones.
- ✓ Tratar con respeto y corrección al personal del Servicio.
- ✓ Respetar los horarios establecidos.
- ✓ Respetar las normas establecidas por el servicio en cuanto al proceso de edición.
- ✓ Contribuir a la mejora del servicio a través de los canales que se establecen en esta carta.

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los usuarios y usuarias podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo establecido en esta Carta de Servicios.
- ✓ Los escritos de comunicación postal y electrónica dirigidos al Servicio.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ✓ El cumplimiento de las normas e instrucciones vigentes.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios ofertados y las actividades realizadas por el Servicio de Publicaciones, además de todo el marco legal y normativo que rige a la Administración Pública, en general, y a las Universidades, en particular, vienen regulados por:

- ✓ Estatutos de la Universidad de Jaén.
- ✓ Normativas del Servicio de Publicaciones.
- ✓ Ley 23/3006, de 7 de julio de 2006, 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.
- ✓ Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del libro y las bibliotecas.
- ✓ Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN.
- ✓ Decreto 325/1984, de 18 de diciembre 1984. Normas de funcionamiento del servicio de Depósito Legal de Andalucía.
- ✓ Norma ISO 3297, acerca del uso del Número Internacional estandarizado para publicaciones en Serie ISSN.
- ✓ Orden de 10 de junio de 1986 (M^o de Cultura), apartado Segundo, 1, 4, por el que se establece que la asignación del número de ISSN a las publicaciones seriadas españolas es una de las competencias del departamento de Procesos Bibliográficos de la Biblioteca Nacional.

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios y usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus personas usuarias, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y sugerencias orientadas a la mejorar 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 los usuarios y usuarias.

Los usuarios y 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.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Publicaciones 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 éste.

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>
- ✓ 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.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Publicaciones 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 la direcciones de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del Servicio Publicaciones 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 del Servicio de Publicaciones, 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 10 días naturales.

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

El acceso al Servicio de Publicaciones se puede realizar desde los siguientes tipos de canales:

✓ **Presencial:**

▪ **Dirección postal:**

Universidad de Jaén
Servicio de Publicaciones
Campus Las Lagunillas, s/n
Edificio Biblioteca. 2ª Planta. Dependencia 229
23071 - Jaén.

▪ **Líneas de transporte:**

- **TREN:** RENFE JAEN. Tfno.: 902 240202
- **AUTOBUS:** Estación de Autobuses de Jaén. Tfno.:953 250106
- **TAXIS:** Tfno.: 953 222222
- **AVIÓN:** Aeropuerto Granada-Jaén. Federico García Lorca
- **AUTOBUSES URBANOS:**
 - Líneas: 4, 7, 9, 12, 14, 17
 - Otras Líneas: **Puente tablas**

▪ **Plano de situación en el Campus Las Lagunillas:**



✓ **Telefónico y telemático:**

✓ **Director**

Teléfono 953 212 637

Correo electrónico: secrepub@ujaen.es

✓ **Sección de Publicaciones**

Teléfono 953 212 252

Correo electrónico: servpub@ujaen.es

✓ **Puesto Base**

Teléfono: 953 212 355

✓ **Técnicos Especialista en Artes Gráficas**

Teléfono: 953 212 364

✓ **Fax: 953 212 235**

✓ **Web: <http://www3.ujaen.es/servpub/>**

✓ **Horarios de atención al público:**

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por el Servicio de Publicaciones y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

A. Edición:

1. Evaluación por expertos externos de los originales.
2. Revisión de la obra por parte de un corrector.
3. Edición de la obra en un plazo ^{Campus Las Lagunillas - Jaén} máximo de nueve meses desde su aceptación para su publicación (Descontados los tiempos de corrección de pruebas).
4. Firma de contratos de edición antes de su distribución.

B. Difusión y venta:

1. Plazos de difusión y distribución comercial de la obra un mes a la entrada en almacén.
2. Envío de los pedidos al distribuidor en un plazo de quince días hábiles.
3. Envío como intercambio de todas las ediciones.
4. Participar en todas las actividades de difusión y promoción de libro universitario.

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 el Servicio de Publicaciones.

A. Edición:

1. Porcentaje de obras evaluadas por externos del total de obras editadas anualmente.
2. Porcentaje de obras revisadas por el corrector sobre el total de obras editadas anualmente.
3. Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.
4. Porcentaje de contratos de edición firmados en plazo sobre el total de contratos firmados anualmente.

B. Difusión y venta:

1. Porcentaje de obras difundidas y distribuidas comercialmente en plazo, del total de obras difundidas y distribuidas anualmente.
2. Porcentaje de pedidos al distribuidor entregado en plazo del total de pedidos anuales.
3. Porcentaje de obras enviadas en concepto de intercambio del total de obras editadas anualmente.
4. Porcentaje de participaciones respecto al total de actividades programadas para la difusión y promoción del libro universitario

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 esta Carta, y previa reclamación de los informes correspondientes para la mejor solución del asunto, la persona usuaria recibirá una disculpa por escrito por parte del Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales, además de ser éste el responsable de comunicar a los órganos competentes la circunstancia acaecida.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse al Servicio de Información y Asuntos Generales a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

La dirección de contacto es:

UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Información y Asuntos Generales
Edificio B-1 (Rectorado)
Campus Las Lagunillas
23071 JAÉN

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Valores adoptados por la unidad

- ✓ Compromiso para prestar servicios de calidad a todas nuestras personas usuarias y grupos de interés.
- ✓ Trato de respeto, amabilidad y honestidad.
- ✓ Formación como herramienta fundamental de la mejora continua y adaptación a las nuevas tecnologías.
- ✓ Establecimiento de sistemas de evaluación y mejora de procesos.
- ✓ Ilusión por el trabajo bien hecho.

Compromiso ético de actuación

El personal que presta servicios en el Servicio de Publicaciones 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.

Compromiso de accesibilidad global

La Universidad de Jaén cuenta con un Proyecto de Accesibilidad Global, este proyecto se enmarca en el reconocimiento que nuestro Ordenamiento Jurídico

realiza de los derechos **de igualdad de oportunidades** y la **no discriminación de las personas con discapacidad**.

En síntesis este Proyecto pretende que la Universidad de Jaén se constituya en entorno abierto, libre de todo tipo de barreras y universalmente accesible, garantizando que todas las personas, con independencia de su edad o posible discapacidad, tengan aseguradas las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido y la mayor autonomía posible en su utilización, procurando la accesibilidad global de los lugares, edificios, establecimientos e instalaciones donde realizan su actividad, y de los servicios que presta la Universidad. En especial el acceso, permanencia y progreso en la formación universitaria de los grupos dentro de las personas con discapacidad presentan especiales dificultades.

La Universidad de Jaén, cuenta plazas de aparcamiento reservadas a minusválidos, así como una Unidad de atención al estudiante con discapacidad.

Se velará por el cumplimiento de la legislación sobre igualdad de género respecto a la prestación del servicio y los compromisos de calidad asumidos.

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La unidad 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:

- ✓ Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la unidad en referencia la Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.
- ✓ Diseño e implantación de un plan de mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:
 1. Plan de Comunicación.
 2. Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
 3. Plan de gestión por procesos.
 4. Plan de gestión por competencias.
 5. Sistema de Cartas de Servicios.
 6. Sistema de quejas y sugerencias.
- ✓ En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la unidad ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos. La Autoevaluación de la Unidad Funcional se ha realizado mediante la herramienta para la Autoevaluación de la Gestión Integral de las Organizaciones Perfil V.4.O, programa informático con un cuestionario específicamente desarrollado de acuerdo a los requerimientos del Modelo EFQM de Excelencia, que facilita y simplifica el autodiagnóstico.

- ✓ La Universidad de Jaén cuenta con un Plan de prevención de riesgos laborales, Aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión nº 16, de 3 de marzo de 2005. En cumplimiento de la Ley 25/2003, de 12 de diciembre, reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. Personal del Servicio de Publicaciones forma parte de los equipos de emergencias establecidos en Plan de Autoprotección del Edificio de la Biblioteca.

- ✓ La Unidad asume el compromiso de disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la universidad de Jaén.

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

El Servicio de Información y Asuntos Generales, a través de su responsable, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

En nuestra página web (<http://www3.ujaen.es/servpub/>) podrán encontrar otros datos referentes al Servicio de Publicaciones, tales como: dirección, mecanismos de comunicación, normativa y formularios de solicitudes del servicio, catálogo de publicaciones que incluye las fichas bibliográficas de nuestras obras, datos de localización de nuestros distribuidores, así como enlaces a las páginas web del sector.

Fecha de la primera edición: junio de 2009.