



biblioteca de la universidad de jaén

junta técnica de 11 de octubre de 2005



**Vicerrectorado de Extensión Universitaria
Universidad de Jaén
2005**

carta de servicios

**MISIÓN¹**

La misión 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.

**VISIÓN**

La Biblioteca debe ser un espacio moderno, agradable y accesible, orientada al usuario/a, 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 unos/as usuarios/as mejor formados/as e informados/as; que contribuya al aprendizaje permanente y adaptada a la innovación educativa que supone el Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

**SERVICIOS QUE PRESTA****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.

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

¹ Misión y visión consensuadas en Junta Técnica de 27 de septiembre de 2004

- 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.

Espacios

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

Formación de usuarios

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

Innovación docente

- Apoyo en la elaboración de materiales docentes.

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.



HORARIO

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



DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS²

Los/as usuarios/as 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.

² Biblioteca de la Universidad de Jaén. Reglamento de la biblioteca universitaria. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005

**DEBERES DE LOS/AS USUARIOS/AS³**

Los/as usuarios/as de la Biblioteca de la Universidad de Jaén tienen los siguientes deberes:

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.

**FORMAS DE PARTICIPACIÓN. QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los/as usuarios/as 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
- Buzones de sugerencias existentes en la Biblioteca.
- Escritos dirigidos a la dirección de la Biblioteca.

Los/as usuarios/as 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.
- Teléfono de dirección: 953 212 531.
- Fax: 953 212 543.
- Personalmente en las instalaciones de Biblioteca.

**COMPROMISOS DE CALIDAD**

- Atención personalizada, presencial o remota.
- Adquirir la bibliografía básica recomendada por el profesorado en los programas oficiales, mínimo un ejemplar de cada obra por cada 50 estudiantes matriculados/as en la asignatura.
- Adquirir la bibliografía complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales, mínimo un ejemplar de cada obra.
- Ofrecer accesibilidad a catálogos y recursos electrónicos de la Biblioteca desde sus instalaciones y desde su página web.
- Realizar el préstamo a domicilio en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días.

³ Biblioteca de la Universidad de Jaén. Reglamento de la biblioteca universitaria. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005

- Realizar sesiones formativas dirigidas a estudiantes de nuevo ingreso en el primer cuatrimestre del curso académico.
- Realizar cursos de formación de usuarios/as especializados a lo largo del curso académico.
- Informar de manera inmediata de los nuevos servicios y recursos de la Biblioteca.
- Actualizar diariamente la información sobre la Biblioteca en la página web de la Biblioteca.
- Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de una semana.
- Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de 7 estudiantes (1^{er}, 2^o y 3^{er} ciclo) por cada puesto.
- Consensuar el calendario de funcionamiento de las salas 24 horas con el Consejo de Estudiantes.
- Mantener la confidencialidad de los datos de los/as usuarios/as y de sus transacciones.
- Ser amables y cordiales en el trato con el/la usuario/a.



INDICADORES

- Incremento anual de monografías en papel por usuario/a potencial
- Número de títulos de revistas vivas (papel y electrónicas) por investigador/a (3^{er} ciclo y PDI)
- Número de documentos electrónicos descargados por investigador/a (3^{er} ciclo y PDI)
- Número de préstamos por usuario/a potencial
- Número de consulta a base de datos por investigador/a (3^{er} ciclo y PDI)
- Número de documentos obtenidos en préstamo interbibliotecario por investigador/a (3^{er} ciclo y PDI)
- Número de visitas a la web por usuario/a
- Número de m² construido por usuario/a
- Número de estudiantes (1^{er}, 2^o y 3^{er} ciclo) por puestos de lectura y estudio.
- Número de usuarios/as que han participado en actividades formativas por usuario/a potencial.
- Número de sugerencias y reclamaciones realizados por usuario/a potencial.



NORMATIVA

- 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. 16 del Consejo de Gobierno de 3 de marzo de 2005.
- 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.
- 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.

**DIRECTORIO****BIBLIOTECA LAGUNILLAS**

Paraje Las Lagunillas s/n
23071 Jaén

Correo electrónico: infobib@ujaen.es
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
Teléfono: 953 212 675

Préstamo Interbibliotecario
Teléfono: 953 212 169

Normalización y Proceso Técnico
Teléfono: 953 212 660

Hemeroteca
Teléfono: 953 212 301

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

Administración
Teléfono: 953 212 198

BIBLIOTECA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES

Alfonso X El Sabio, 28
23700 Linares (Jaén)

Teléfono: 953 648 504
Fax: 953 648 511