

EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010



UN COMPROMISO DE SERVICIO COMÚN:
LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA Y DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA
UNIVERSITAT POMPEU FABRA



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN



Un compromiso de servicio común

La Carta de Servicios de la Biblioteca y del Servicio de Informática de la Universitat Pompeu Fabra



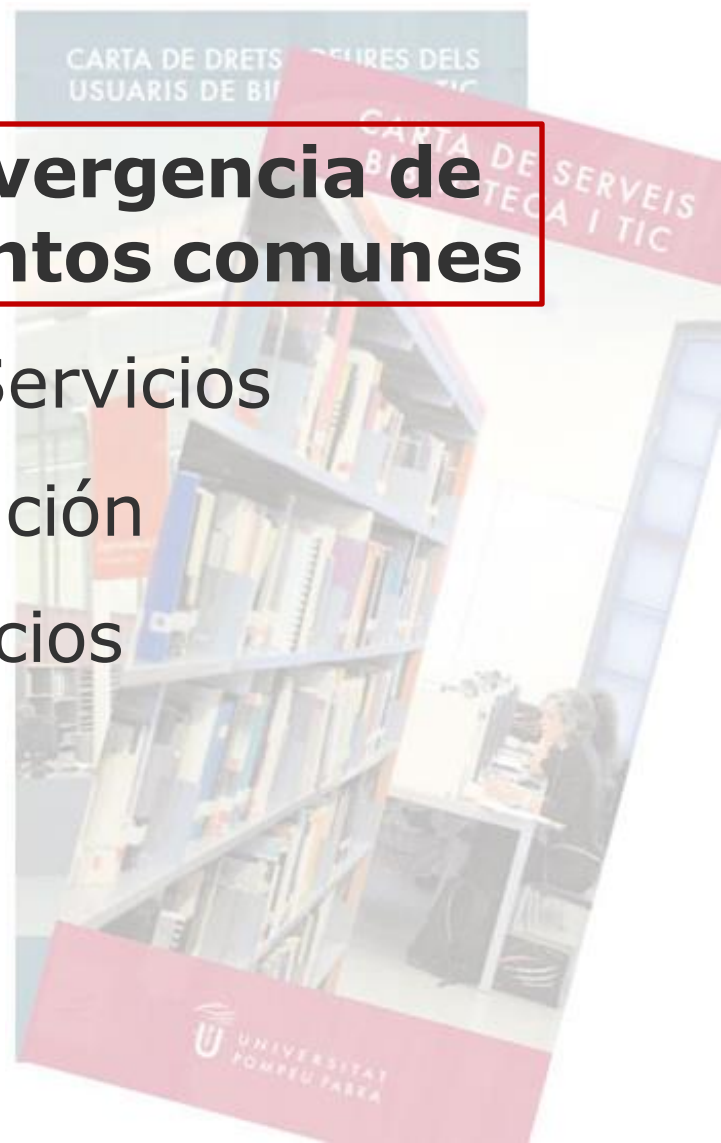
1. El modelo CRAI: convergencia de servicios e instrumentos comunes
2. Por qué una Carta de Servicios
3. Metodología de elaboración
4. Nuestra Carta de Servicios





1. El modelo CRAI: convergencia de servicios e instrumentos comunes

2. Por qué una Carta de Servicios
3. Metodología de elaboración
4. Nuestra Carta de Servicios





- Cambios organizativos y estructurales
 - Prestación conjunta de servicios bibliotecarios e informáticos
 - Espacios comunes en cada campus
 - Equipos multidisciplinares de apoyo a la docencia y a la investigación
 - Optimización de los recursos



- En cuanto al personal
 - Desarrollo de nuevas competencias y formas de trabajo
 - Oportunidad de crecimiento y desarrollo personal
- En cuanto a los servicios
 - Mejora en servicios tradicionales
 - Implantación de nuevos servicios
- En cuanto a los usuarios
 - Mejor atención
 - Nueva visualización de los colectivos y servicios bibliotecarios e informáticos



● Instrumentos comunes

- Logotipo CRAI (diseñado por estudiantes)



- Página web: Biblioteca y TIC



- Portal de acceso único a las intranets de cada servicio y a un espacio de contenidos comunes



- Memoria anual conjunta de Biblioteca e Informática



- Carta de Servicios de Biblioteca y TIC





- CONEIX
- ADRECE
- FONS B
- MÉS [+]
- ELS SER
- PRÉSTE
- PUNT D
- L'ESTUD
- AULES I
- WIFI -
- CORREL
- FORMA
- CONSUL
- MÉS [+]
- GUIES I
- LA BIBL
- GUIES T
- TESIS D
- RECURS
- MÉS [+]

- ORG
- EQU
- EQU
- DPO
- NPD
- ORU
- COM
- PLA
- COM
- IMA

MEMÒRIA

de la Biblioteca
i d'Informàtica

Curs 2008-2009

CARTA DE DRETS I DEURES DELS USUARIS DE BIBLIOTECA I TIC

CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTECA I TIC

BIBLIOTECA Centre d'Aprenentatge

SAC Servei d'Assessoria i Consultes

Unitat de Serveis

UNIVERSITAT POMPEU FABRA

- USUARI
- AU
- tària
- i préstec
- ents en
- les TIC i
- e suport a
- e i a la
- un
- nic
- ital de la



1. El modelo CRAI: convergencia de servicios e instrumentos comunes

2. Por qué una Carta de Servicios

3. Metodología de elaboración

4. Nuestra Carta de Servicios





- *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. Cap. III, Art. 8*



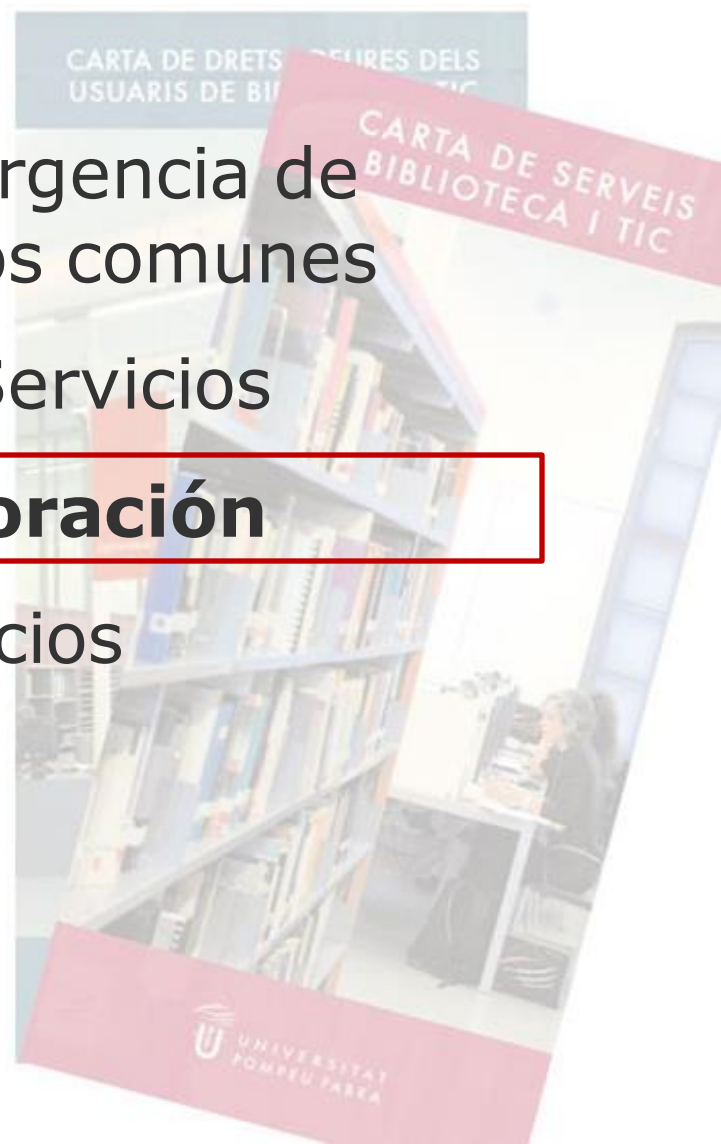
- Instrumento de calidad en la prestación de servicios
 - Satisfacción del usuario:
Necesidades + Expectativas
 - Compromisos establecidos
 - Canal de comunicación abierto a los usuarios



- Elementos generales
 - Identificación y finalidad
 - Relación de servicios
 - Derechos y deberes de los usuarios
 - Mecanismos de participación y mejora
 - Formulación de quejas
 - Normativa reguladora
- Compromisos de calidad
 - Niveles de calidad y plazos previstos
 - Indicadores de seguimiento



1. El modelo CRAI: convergencia de servicios e instrumentos comunes
2. Por qué una Carta de Servicios
- 3. Metodología de elaboración**
4. Nuestra Carta de Servicios





- Objetivo transversal de la Biblioteca y del Servicio de Informática
- Fases principales:
 - Elaboración de la Carta de Servicios
 - Aprobación por parte de los órganos competentes
 - Implantación y difusión del documento



- Fases principales: Elaboración

1. Constitución de un grupo de trabajo y creación de un espacio web para el intercambio

2. Recogida de información

Responsables de procedimientos de la Biblioteca y del Servicio de Informática

- Análisis de servicios y prestaciones
- Descripción de atributos e indicadores
- Redacción de compromisos
- Elaboración de indicadores



- Fases principales: Elaboración

- 3. Revisión

- Equipo de dirección*

- 4. Difusión de la versión β

- Todo el personal*

- Presentación del texto a los colectivos
 - Debate interno en cada una de las unidades

- 5. Recogida de aportaciones, sugerencias, etc.

- 6. Redacción definitiva



- Fases principales: Aprobación
 1. Informe para la Comisión de Calidad de la Universitat Pompeu Fabra
 2. Ratificación por parte del rector
 3. Publicación



- Fases principales: Difusión
 - Publicación del texto en la página web Biblioteca y TIC
 - Distribución de trípticos a los estudiantes de primer curso y en los mostradores de los CRAI
 - Publicación periódica de anuncios en las carteleras electrónicas



1. El modelo CRAI: convergencia de servicios e instrumentos comunes
2. Por qué una Carta de Servicios
3. Metodología de elaboración
- 4. Nuestra Carta de Servicios**



CONEIX-NOS

ADRECES, PLÀNOLS I HORARIS

FONS BIBLIOGRÀFIC

MÉS [+]

ELS SERVEIS QUE OFERIM

PRÉSTEC

PUNT D'INFORMACIÓ A
L'ESTUDIANT (PIE)

AULES INFORMÀTIQUES

WIFI - EDUROAM

CORREU ELECTRÒNIC

FORMACIÓ D'USUARIS

CONSULTES I GESTIONS

MÉS [+]

GUIES I AJUDES

LA BIBLIOTECA, LES TIC I TU

GUIES TEMÀTIQUES

TESIS DOCTORALS

RECURSOS INFORMÀTICS

MÉS [+]

> [Coneix-nos!](#) > [Carta de Serveis de Biblioteca i TIC](#)

Carta de Serveis de Biblioteca i TIC

Aprovada per resolució del rector del 20 de gener del 2010

Biblioteca i TIC és un conjunt de professionals que tenen per missió proporcionar serveis bibliotecaris, informàtics i audiovisuals de qualitat als membres de la comunitat universitària, per tal de contribuir a la innovació i a l'excel·lència en la docència, l'aprenentatge, la recerca i la gestió de la Universitat Pompeu Fabra.

[Els nostres serveis](#)

[Els nostres compromisos](#)

[On ens trobareu](#)

[Els mecanismes de participació](#)

[El marc normatiu](#)

[Els drets i deures dels usuaris](#)



[Triptic carta de serveis](#)



[Triptic carta de drets i deures dels usuaris](#)



- Nuestros servicios
 - Lista dinámica de los servicios que se ofrecen al usuario final
 - Enlaces a la propia web Biblioteca y TIC
 - Actualización constante



- Nuestros compromisos
 - Atención al usuario
 - Calidad del servicio
 - Plazos de cumplimentación
 - Indicadores de calidad (en revisión)



- Derechos y deberes de los usuarios
 - Derechos y deberes en relación a recursos y servicios
 - Mecanismos a disposición del usuario en caso de vulneración de derechos
 - Medidas a adoptar por el personal en caso de mal uso



- Mecanismos de participación
- Enlaces al marco normativo
 - Normativas de uso de espacios y equipos
 - Normativas de préstamo
 - Reglamentos generales de la Universidad
- Enlaces a informaciones útiles
 - Localización de espacios
 - Horarios
 - Contacto



¿Qué aporta una Carta de Servicios?

- A los profesionales:
 - Cohesión y corresponsabilidad entre los colectivos
 - Visión global de los servicios que se ofrecen
- A la Universidad:
 - Oportunidad para revisar procesos y tareas
 - Mejoras en la atención a sus usuarios
- A los usuarios:
 - Mayor conocimiento de los servicios y mejor adecuación de las expectativas
 - Comunicación más fluida con los prestatarios de los servicios



¡Muchas gracias por su atención!

Joan Alòs (joan.alos@upf.edu)

Montserrat Espinós (montserrat.espinos@upf.edu)

www.upf.edu/bibtic

Conócenos > Carta de servicios de Biblioteca y TIC

direccio.bibtic@upf.edu



