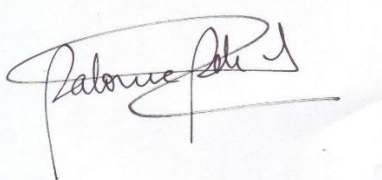
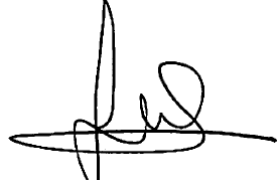
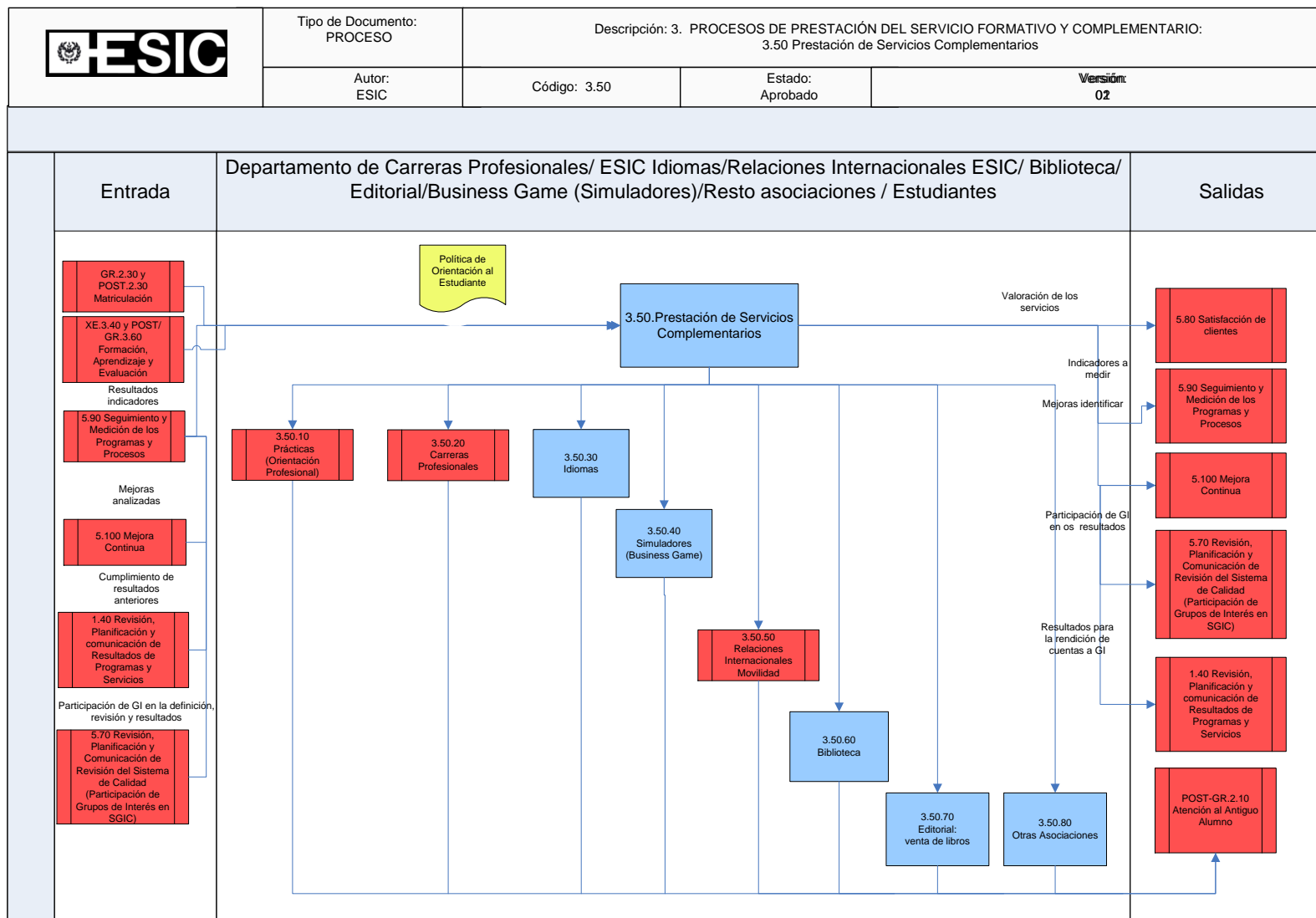


<b>Objetivo y Finalidad:</b>	Definir las infraestructuras (físicas y recursos) y los sub-procesos que afectan al servicio de Biblioteca.	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Alumnado, Antiguo Alumno, PDI y PAS de ESIC en función a los requisitos que se requiera por la Escuela para el acceso al Servicio.	
<b>Implicados:</b>	Secretaría General Ordenación Académica Personal Académico Biblioteca Otras Asociaciones Unidad de Calidad y Acreditaciones Estudiantes de ESIC Estudiantes Internacionales que provienen de otras Escuelas	
<b>Responsable del proceso:</b>	Dirección de Ordenación Académica	
<b>Otros documentos pertinentes:</b>	EXE.3.40 Y POST/GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Satisfacción de Clientes	
<b>Documentación generada (Registros de Calidad):</b>	-Programa <i>ZK Lite</i> -Programa <i>AbsysNet 2.2</i> -Control de acceso-Biblioteca Municipal Universitaria ESIC_01.2017 -Usuarios de la Biblioteca Municipal Universitaria ESIC_11.2013 -Solicitud de libros -Pedido de compra. Ed. 4 -Documento de envío de libros -Hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones del Ayuntamiento de Pozuelo	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dirección de Ordenación Académica de ESIC 	Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC 	Secretaría General de ESIC 
Fecha: 21 mayo 2018	Fecha: 21 mayo 2018	Fecha: 21 mayo 2018

<b>Otros Grupos de Interés:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Futuros estudiantes</li> </ul>	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Docente</li> <li>• Personal de Gestión</li> <li>• Estudiantes</li> </ul>	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas, egresados y sociedad en general</li> </ul>	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administraciones Públicas</li> </ul>	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> </ul>	Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos
<b>Normativa Interna y Externa:</b>	Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA Programa AUDIT (ANECA) para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos
<b>Fecha de interés:</b>	Todo el año
<b>Indicadores Propuestos:</b>	-Número de compras por materias -Incremento del número de lectores -Incremento del número de préstamos -Uso de salas de trabajo en grupo

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0 / Abril-2018	Edición de Partida: se separa del procedimiento 3.50 Prestación de Servicios Complementarios

### 3.50.60 Biblioteca / Ed.0



### 1. INFRAESTRUCTURAS

#### 1.1. CAMPUS POZUELO DE ALARCÓN: BIBLIOTECA MUNICIPAL UNIVERSITARIA ESIC

La Biblioteca Municipal Universitaria ESIC se encuentra situada en edificio exento a la Escuela, en la Carretera de Húmera, núm. 88, en el municipio de Pozuelo de Alarcón. El horario habitual es de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas, sábados de 10:00 a 14:00 y en periodos de exámenes (diciembre-enero, mayo-julio y septiembre) abre en horario extraordinario de 9:00 a 7:00 horas.

El edificio de Biblioteca consta de dos plantas, sótano y aparcamiento exterior e interior. En la tercera planta se localiza el Aula de Emprendimiento de ESIC. Existe conexión WiFi en todo el edificio.

En la planta 0 se localiza el control-despacho de personal de biblioteca, Sala de Internet, Salas de trabajo en grupo pequeñas, Hemeroteca, Sala de Estudio y Depósito de libros.

En la planta 1 se localizan dos Salas de Estudio general, dos Salas de Lectura y ocho Salas de trabajo en grupo grandes.

En el Sótano se encuentran los depósitos de libros y revistas.

#### 1.2. CAMPUS VALENCIA: BIBLIOTECA DE ESIC.

La Biblioteca de ESIC, campus Valencia, está situada en la Planta Baja del edificio. El horario habitual es de lunes a viernes de 9:00 a 13:00h. y de 16:00 a 19:00. En periodos de exámenes se abre 24h ininterrumpidamente.

Cuenta con una Sala de estudio y con Salas de trabajo en grupo con capacidad máxima de ocho personas.

Existe conexión wifi en toda la Biblioteca.

#### 1.3. OTROS CAMPUS/SOCIOS

Los campus de Barcelona, Zaragoza, Sevilla, Pamplona y Málaga cuentan con un espacio dedicado a Sala de Biblioteca.

Bilbao, Granada y Galicia, como centros asociados (el primero con la Cámara de Comercio, el segundo, con la Escuela de Gestión y Galicia con IESIDE), disponen de sus propios espacios y gestión de Biblioteca.

### 2. FONDO DE RECURSOS

#### 2.1. CAMPUS POZUELO DE ALARCÓN: BIBLIOTECA MUNICIPAL UNIVERSITARIA ESIC

- Libros: La biblioteca de ESIC actualmente cuenta con una colección de aproximadamente veinte mil volúmenes, incluyendo los libros que se adquieren para las diferentes sedes. Dicha colección está especializada en las áreas de conocimiento propias de los estudios que se imparten en ESIC: Marketing, Publicidad, Administración de Empresas, Economía, Nuevas Tecnologías aplicadas, Ciencias Sociales, etc.

- Revistas: El fondo de revistas está formado por ciento veintiún títulos especializados en las mismas áreas de conocimiento que los libros. Toda ellas existen en formato papel y algunas también en electrónico.

- Recursos electrónicos: Los recursos electrónicos son de uso exclusivo para el colectivo de ESIC, incluidos los diferentes Campus ya que el sistema de acceso es a través (<https://www.esic.edu/institucion/biblioteca/>, o logándose a través del Campus Virtual <https://www.esic.edu/campus/public/>. Para acceder a revistas electrónicas y a los documentos académicos (TFG y TFM) se deben solicitar las claves de acceso a Biblioteca.

- Bases de datos académicas
- E-Libro: plataforma electrónica de libros y revistas académicas (colección Cátedra).
- Ebsco Discovery Service (EDS).
- Revistas electrónicas.

### 2.2. CAMPUS VALENCIA: BIBLIOTECA DE ESIC.

- Libros: La colección de libros de la Biblioteca de ESIC Valencia, se gestiona desde el Campus de Pozuelo siguiendo los mismos criterios. Dicha colección está especializada en las áreas de conocimiento propias de los estudios que se imparten en ESIC: Marketing, Publicidad, Administración de Empresas, Economía, Nuevas Tecnologías aplicadas, Ciencias Sociales, etc.

- Recursos electrónicos: Los recursos electrónicos son de uso exclusivo para el colectivo de ESIC. El sistema de acceso es a través (<https://www.esic.edu/institucion/biblioteca/>, o logándose a través del Campus Virtual <https://www.esic.edu/campus/public/>. Para acceder a revistas electrónicas se deben solicitar las claves de acceso a Biblioteca, Campus de Pozuelo.

### 2.3. OTROS CAMPUS/SOCIOS

- Libros: La colección de libros de la Biblioteca de los campus de Barcelona, Zaragoza, Sevilla, Pamplona y Málaga se gestiona desde el Campus de Pozuelo. Se les envían las novedades de ESIC Editorial y aquellos libros que soliciten los profesores a través de los Jefes de Departamento. Dicha colección está especializada en las áreas de conocimiento propias de los estudios que se imparten en ESIC: Marketing, Publicidad, Administración de Empresas, Economía, Nuevas Tecnologías aplicadas, Ciencias Sociales, etc.

En el caso de los Campus asociados, Bilbao y Granada también se les envía el fondo de ESIC Editorial. En el caso del campus de Galicia, al estar asociado con IESIDE y tener su propia Biblioteca, la gestión de libros la realizan directamente con ESIC Editorial.

- Recursos electrónicos: Los recursos electrónicos son de uso exclusivo para el colectivo de ESIC. El sistema de acceso es a través (<https://www.esic.edu/institucion/biblioteca/>, o logándose a través del Campus Virtual <https://www.esic.edu/campus/public/>. Para acceder a revistas electrónicas se deben solicitar las claves de acceso a Biblioteca, Campus de Pozuelo.

## 3. SUB-PROCESOS

### 3.1. ALTA DE USUARIOS

#### A. Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

Pueden acceder a la Biblioteca Municipal Universitaria ESIC todas aquellas personas que estén cursando estudios a partir de 2º de Bachiller y puedan acreditarlo (carnet de estudiante, campus virtual, certificado de Secretaría, etc.). También, opositores, estudiantes de MIR, etc.

El sistema de acceso es registrando la huella dactilar mediante el programa *ZK Lite*; previamente el interesado deberá haber cumplimentado y firmado el formulario *Control de acceso-Biblioteca Municipal Universitaria ESIC\_01.2017*, autorizando a incluir sus datos y su huella en la base de datos del sistema de control (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, *LOPD*).

#### B. Biblioteca de ESIC, Campus de Valencia

El acceso es libre y gratuito para cualquier miembro de la comunidad ESIC o para cualquier persona ajena, excepto en época de exámenes que se restringe a la comunidad ESIC.

Así como en la Biblioteca Municipal Universitaria ESIC existe diferenciación entre usuarios y lectores dados de alta, en el caso de la Biblioteca del Campus de Valencia esta diferencia no existe.

### 3.2. ALTA DE LECTORES

#### A. Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

Puede darse de alta como lector cualquier persona que reúna los requisitos para ser usuario de la Biblioteca. Deberá cumplimentar y firmar el formulario *Usuarios de la Biblioteca Municipal Universitaria ESIC\_11.2013*, permitiendo introducir sus datos personales en el módulo de LECTORES del programa de gestión AbsysNet 2.2. Se han definido como tipos de lectores: alumnos de grado, alumnos de postgrado, profesores, PAS y lectores externos.

### B. Biblioteca de ESIC, Campus de Valencia:

Sólo podrán ser usuarios y lectores de la Biblioteca de ESIC-Valencia los alumnos, profesores, antiguos alumnos asociados (Alumni) del Campus, y PAS, por lo que para dar de alta a un lector se pedirá en cada caso el carnet de la Escuela, el carnet de Alumni, o la confirmación por parte de la Dirección del Área correspondiente de la pertenencia al equipo docente de la Escuela o a su equipo departamental como PAS.

### 3.3. PRÉSTAMO DE LIBROS

#### A. Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

Préstamo personal: Todos los fondos de la Biblioteca se prestan a excepción de: Trabajos Fin de Grado (TFG), Trabajos Fin de Máster (TFM), revistas, obras de referencia y aquellos materiales que por alguna circunstancia se considere que no deben salir de la Biblioteca.

El número de libros prestables varía según el tipo de lector:

- Alumnos de grado, dos durante una semana.
- Alumnos de postgrado, tres durante una semana.
- Profesores, PDI y PAS, máximo de diez, durante dos semanas.
- Lectores externos, dos durante una semana.

Todos los préstamos pueden ser renovados.

El sistema de sanción por devoluciones sobrepasadas es de dos días de penalización sin préstamo por cada día y libro no devuelto.

En los periodos no lectivos de Navidad, Semana Santa y verano, los plazos de devolución de libros se amplían.

Préstamo en sala: En este caso, no hay límite de documentos y se deben devolver en el mismo día.

La sanción por la no devolución es de quince días por cada documento no devuelto.

Préstamo interbibliotecario: Exclusivo para PDI, investigadores y doctorandos. Se realiza entre bibliotecas. La Biblioteca de se encarga de solicitar a otras bibliotecas universitarias documentos que no tiene.

Para el control del Préstamo Interbibliotecario se cumplimenta la tabla *PI*, en la que queda reflejada, el título del documento, la universidad a la que se pide, fecha de petición y de entrega, coste (regulado por los precios que establece para este servicio la CRUE) y observaciones. También hay una hoja de control de las personas demandantes y otra de las instituciones a las que se solicita los documentos.

#### B. Biblioteca de ESIC, Campus de Valencia

El servicio de préstamo es exclusivo para la comunidad ESIC: alumnos, antiguos alumnos asociados, profesores e investigadores. Las condiciones de préstamos son:

- Dos libros especializados durante una semana.
- Cinco libros de literatura de creación durante veintidós días.

El sistema de sanción por devoluciones sobrepasadas es de dos días de penalización sin préstamo por cada día y libro no devuelto.

En los periodos no lectivos de Navidad, Semana Santa y verano, los plazos de devolución de libros se amplían.

#### C. Otros campus/socios

En los diferentes Campus, existe sistema de préstamo de libros adaptado a las necesidades propias. Dependiendo de ello, el préstamo oscila entre una semana y un mes, según a qué usuario vaya dirigido y en todos los casos es renovable.

No existe sistema de penalización y se utiliza una tabla de Excel para su control.

### 3.4. RESERVA DE SALAS

#### A. Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

La Biblioteca cuenta con catorce salas de trabajo en grupo, de cuatro u ocho personas, accesibles a todas aquellas personas que se hayan registrado como usuarios. El horario de reserva es entre las 9:00 y las 21:00 horas y el sistema de control de reserva de salas se hace mediante el calendario de Outlook. Las salas se deben reservar con 24 horas de antelación, por teléfono o de manera presencial, por un espacio máximo de dos horas, ampliables si no hay reservas posteriores.

#### B. Biblioteca de ESIC, Campus de Valencia

La Biblioteca cuenta con salas de trabajo en grupo, con capacidad de 6-8 alumnos. No se reservan y se gestionan desde Secretaria, donde se informa de la disponibilidad de salas y previo depósito del carnet de ESIC, se les proporciona la llave de la Sala.

### 3.5. COMPRA DE LIBROS Y FONDOS

#### A. Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

La compra de libros para la Biblioteca, incluidas las de los Campus, está centralizada en la biblioteca de Madrid. Su gestión está informatizada (AbsysNet 2.2). La biblioteca colecciona todos aquellos documentos que aparecen en el apartado *Bibliografía básica* de las Guías Docentes. El número de ejemplares que se compran es el suficiente para cubrir las necesidades de los alumnos.

El procedimiento es el siguiente:

- Correo electrónico a la Coordinadora de la Biblioteca con el formulario *Solicitud de libros* cumplimentado y aprobado por el Jefe de Departamento Académico correspondiente.
- La Biblioteca cumplimenta el *Pedido de compra*. Ed. 4 y se hace efectiva con los proveedores habituales. En algunos casos, a través de ESIC Editorial.

#### B. Otros Campus

Para los diferentes campus, el proceso es el mismo y se envían los libros por correo ordinario. Para confirmar la recepción de los libros, se envía el formulario Documento de envío de libros, que una vez recibidos deben remitir escaneado, firmado y con fecha, a la coordinadora de la Biblioteca. También queda reflejado en la tabla Registro de envío a sedes con el nombre de la persona que hace el pedido, día de envío, día de recepción, Campus y observaciones.

En los Campus los libros se guardan en vitrinas cerradas y su ordenación se adapta a los criterios y necesidades de control de cada uno.

### 3.6. AYUDA A LA INVESTIGACIÓN PARA PDI

Desde la Biblioteca se ayuda, asesora y facilita el acceso a la información que existe en la Biblioteca y fuera de ella. Procedimiento:

- El PDI solicita por correo electrónico una búsqueda de información indicando los parámetros de búsqueda.
- La Biblioteca responde con los resultados de esa búsqueda y, en el caso de que los solicite, se envían los documentos.

### 3.7. FORMACIÓN DE USUARIOS

Orientada a formar y explicar la utilización de los recursos de la Biblioteca.

- Solicitud del PDI o alumnos por correo electrónico del servicio.
- Respuesta de la Biblioteca fijando día y hora para la formación.



#### 4. RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE POZUELO DE ALARCÓN

La Biblioteca Municipal Universitaria ESIC adquiere la condición de *municipal*, tras la firma del Convenio de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y la Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing (ESIC) el 21 de diciembre de 2015, pasando a ser la sucursal número 4 de la Red de Bibliotecas Municipales de Pozuelo de Alarcón, hecho que afecta a ciertos aspectos de su gestión:

1. HORARIOS:

9 a 21:00 horas; sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Horario extraordinario de apertura para exámenes, veintidós horas continuadas: diciembre-enero, mayo-julio, septiembre.

2. USUARIOS:

Los requisitos de acceso a la Biblioteca Municipal Universitaria fueron acordados por convenio con ESIC: estudiantes a partir de 2º curso de Bachillerato, universitarios, opositores, etc. debidamente acreditados.

3. FONDOS

El Ayuntamiento ha aportado una colección de narrativa y de cómics para préstamo personal de aquellas personas que reúnan las condiciones para ser usuarios de la Biblioteca. Se localizan en las salas 1 y 2 de la primera planta.

4. LECTORES

Solamente se dan de alta como lectores a personas que hayan sido registrados como usuarios de la Biblioteca.

5. PRÉSTAMO

Para el préstamo se siguen la normativa de la Red de Bibliotecas de Pozuelo en cuanto a número de ejemplares prestables, tiempo de préstamo y sistema de penalización

6. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS

Existe una hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones del Ayuntamiento de Pozuelo a disposición de aquellos usuarios que necesiten solicitarla.

Una vez cumplimentada es escaneada y enviada al Buzón del Ciudadano ([pozueloresponde@pozuelodealarcon.org](mailto:pozueloresponde@pozuelodealarcon.org)) y desde allí tramitan la respuesta y responden al usuario.

### Otros Procedimientos de entrada y salida:

#### **1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)**

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

#### **5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)**

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

#### **5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.**

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

#### **5.100 Mejora Continua**

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito