



## Compromiso de Atención a la Ciudadanía

El equipo de funcionarios del Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales hace suya la declaración de la UNESCO en cuanto a que **“la participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información”**.

El equipo se compromete con una gestión de máxima calidad de acuerdo a los siguientes principios:

- Fomentar permanentemente la participación ciudadana y la gestión transparente
- Propiciar la eficiencia, la eficacia y la economía en todas las actividades que desarrolla
- Instrumentar la evaluación permanente, el monitoreo y mejora continua de los servicios bibliotecarios
- Potenciar el capital humano estimulando la formación permanente y la participación horizontal en la toma de decisiones

Se compromete a desarrollar sus actividades de acuerdo a las siguientes directrices y valores:

### Orientación a la satisfacción de los usuarios

- Brindar a todos los usuarios atención de máxima calidad, respetuosa y personalizada
- Facilitar, a través de horarios amplios y continuos, el acceso a los servicios que la biblioteca ofrece
- Asegurar a la ciudadanía usuaria acceso universal, igualitario y democrático a las fuentes de información y conocimiento disponibles en la Biblioteca
- Facilitar el acceso a los medios técnicos y tecnológicos que garantizan el acceso real (presencial y no presencial) a la información y servicios que la biblioteca brinda
- Priorizar la atención de público especial: embarazadas, personas mayores, personas con capacidades diferentes
- Actuar con arreglo a los principios de ética profesional y ética de la función pública

### Información y orientación a los usuarios

- Brindar a los usuarios cursos de capacitación que promuevan el uso del patrimonio documental impreso y virtual de la biblioteca.
- Conocer las necesidades de información de los usuarios anticipándose a las demandas de los mismos con la finalidad de satisfacer sus requerimientos y mantenerse receptivo a las inquietudes que manifiestan
- Ofrecer material informativo claro y preciso sobre el uso de las instalaciones, normas de funcionamiento y servicios que brinda la biblioteca
- Procurar la mayor exactitud, pertinencia, relevancia y actualización en cada búsqueda de información

### Celeridad en la atención

- Realizar los mayores esfuerzos para ofrecer servicios ágiles y efectivos considerando especialmente el valor del tiempo de cada uno de los usuarios con el objetivo de evitar demoras injustificadas
- Fomentar el espíritu de trabajo en equipo y cooperativo con responsabilidad, compromiso y solidaridad