



# Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización) UHU

## INFORME DE SEGUIMIENTO 2020

---

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	1/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

## INTRODUCCIÓN DEL INFORME

### 0.1 - Descripción del Servicio

#### Carta de Servicios

Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización) UHU

#### Organismos

Universidad de Huelva

#### Unidad responsable

Biblioteca

#### Publicación en BOJA

BOJA nº 147 (27/07/2012)

#### Folleto Divulgativo

1.000 ejemplares.

#### Dirección web

<http://www.uhu.es/biblioteca/CartaServicio/CartaServicio.html>

#### Cargo Responsable

Juan Alguacil Ojeda

#### Equipo de Trabajo:

MARÍA INÉS ROMERO MARTÍNEZ

Ana Isabel Pinto García

José Carlos Morillo Moreno

Inmaculada González Parra

Francisca Hernández Quintero

Cinta María Salguero Martínez

Isabel Lara Díaz

Lourdes Moyar Godino

Pilar Sastre Velasco

Jesús Medina Martínez

#### Fecha Inicio Elaboración:

06/03/2019

### 0.2 - Documentación analizada

- Informe de seguimiento de encuestas de usuarios.
- Memoria de la Biblioteca.
- Registro de la evolución de indicadores.
- Buzón de felicitaciones, sugerencias y quejas.
- Informe de seguimiento Carta de Servicios 2018.
- Informe de auditoría interna.
- Informe de auditoría externa.
- Informe de revisión por la Dirección.

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	2/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

Nº	Actividad	Responsable	Fecha
1	Recogida de datos para el seguimiento de indicadores	Equipo de Dirección de Biblioteca	No definida
2	Seguimiento trimestral de indicadores	Equipo de Dirección de Biblioteca	No definida
3	Auditoría interna	Equipo Auditoría Interna	03/12/2019
4	Auditoría externa	Equipo Auditoría Externa	08/01/2020



Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

2

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	3/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

## DIMENSIÓN DEL SERVICIO

### 1.1 - Análisis de los elementos de la información

**¿Considera que es adecuada la actual definición de los servicios para su comprensión por la persona usuaria?**

Sí

**Observaciones**

No se han recibido comentarios por parte de las personas usuarias acerca de la redacción de la definición de los servicios.

**Considera que el lenguaje de la carta es accesible para la persona usuaria del Servicio?**

Sí

**Observaciones**

El lenguaje utilizado se considera accesible, ya que evita tecnicismos.

**En el caso que existan unidades orgánicas que ofrezcan servicios similares, elegaciones, bibliotecas, etc) ¿la definición de su carta mantiene parecidas características en cuanto a definición de servicios y compromisos?**

Sí

**Observaciones**

Para la elaboración de la Carta de Servicios de la Universidad de Huelva, se han consultado cartas de servicios de otras bibliotecas universitarias españolas.

**Verificación de las indicaciones para acceder a los servicios.**

**a) Acceso presencial (Dirección, líneas de transporte, mapa de situación, horarios de atención**

Sí

**b) Acceso telefónico (verificar horarios de atención y teléfonos)**

Sí

**c) Acceso telemático**

Sí

**Observaciones**

Se verifica que son correctos los datos de acceso presencial, acceso telefónico, y acceso telemático.

### 1.2 - Descripción de las incidencias detectadas

No se han detectado incidencias.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

3

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	4/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==



Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	5/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

## DIMENSIÓN DE LA CIUDADANÍA

### 2.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

**Canales o mecanismos de participación de la ciudadanía para la mejora del servicio. (Señale qué canales de la lista tiene relacionados)**

**Libro de Sugerencias y reclamaciones.**

No

**Reuniones periódicas con grupos de usuarios**

Sí

**Especificar periodicidad**

Anual

**Mediante escritos o comunicaciones dirigidos a una dirección concreta de correo electrónico**

Sí

**Mediante la participación en foros, seminarios, u otros lugares de encuentro**

Sí

**Especificar periodicidad**

No definida

**Mediante la participación en comisiones mixtas con otras entidades públicas y/o privadas**

No

**Especificar periodicidad**

Ninguna

**¿Se han definido los derechos de la ciudadanía?**

Sí

**Los derechos de la Carta son los establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común?**

Sí

**¿Se han definido derechos específicos a partir de la normativa específica que afecta al servicio?**

Sí

**¿Se han definido las obligaciones que deberá observar la persona usuaria para acceder al servicio?**

Sí

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

5

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	6/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

**Observaciones**

- La biblioteca dispone de un buzón virtual para realizar felicitaciones, sugerencias y quejas.
- Existe una Comisión General de Biblioteca, que se reúne anualmente, en la que están representados el profesorado, el alumnado, y el personal de administración y servicios.

**Mecanismos de comunicación e información. ¿Ha establecido mecanismos de comunicación con la ciudadanía o usuario/a del servicio?**

**Buzones de correo electrónicos generales**

Sí

**Buzones de correo electrónico específicos según materia a tratar**

Sí

**Teléfonos de consulta**

Sí

**Posibilidad de acceso a través de la Web (bases de datos, seguimiento de su expediente, posibilidad de iniciar trámites, acceso a documentos normalizados necesarios para la tramitación, acceso a documentos informativos, manuales, etc.)**

Sí

**Publicaciones periódicas**

No

**Folletos explicativos sobre trámites y/o servicios ofrecidos**

Sí

**Plantillas de documentos necesarios para la realización de trámites**

No

**SMS para la comunicación del estado de los expedientes, nuevos servicios, etc.**

No

**Espacios específicos en Internet para el acceso a datos de interés del servicio**

No

**Observaciones**

- Existe una dirección de correo electrónico general a la que las personas usuarias pueden enviar escritos y comunicaciones. También direcciones de correo específicas y teléfonos de cada punto de servicio.
- También posibilidad de comunicación a través de las redes sociales (facebook, twitter, etc.).

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

6

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	7/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

2.2 - Dimensión de la calidad

**Elementos tangibles:**

Compromiso 1

**Fiabilidad:**

Compromiso 2

**Capacidad de respuesta:**

Compromisos 3, 4, 5, 6, 7, y 8

**Seguridad:**

Ninguna

**Empatía:**

Compromiso 9, 10, y 11

2.3 - Descripción de las incidencias detectadas

No se han detectado incidencias.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

7

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	8/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==



## DIMENSIÓN DE PROCESO

### 3.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

**¿Dispone de algún tipo de certificación en materia de calidad?**

SI

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

**¿Dispone de algún premio o reconocimiento en materia de calidad por parte de alguna organización externa?**

SI

Mención de Reconocimiento de la UCUA (Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas) que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos para la Evaluación Institucional, y la ejecución del Plan de Mejora correspondiente.

**Definición de los procesos de prestación del servicio**

BBA-01: Adquisición

BBA-02: Proceso técnico

BBA-03: Tecnología y sistemas

BBA-04: Circulación

BBA-05: Préstamo interbibliotecario

BBA-06: Información y formación de usuarios

BBA-07: Biblioteca electrónica

**Definición del proceso de seguimiento de los compromisos**

- Revisión periódica de la evolución de los indicadores.
- Auditorías interna y externa del sistema de gestión de la calidad.
- Plan de acciones correctivas a partir de las no conformidades detectadas.

**Definición del proceso de difusión del cumplimiento de los compromisos.**

- Publicación en la web del informe de seguimiento de indicadores (Cuadro de Mando).

**Definición del proceso de medición de las expectativas/satisfacción de la persona usuaria del servicio**

Existen mecanismos de medición de las expectativas y satisfacción de las personas usuarias, a través de la realización de encuestas periódicas.

### 3.2 - Descripción de las incidencias detectadas

No se han detectado incidencias.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	9/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

## DIMENSIÓN DE COMPROMISO

### 4.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

**Correlación Servicio - Compromiso - Indicador. ¿Están relacionados los Servicios citados en la carta, con sus respectivos compromisos, y éstos a su vez con sus indicadores correspondientes?**

Sí

**Observaciones**

Existe correlación entre los servicios, los compromisos y los indicadores a través de la misma Carta y el cuadro de indicadores.

**¿Considera que se han definido los compromisos de manera comprensible y objetiva?**

Sí

**Observaciones**

Los compromisos son fácilmente comprensibles, evitan tecnicismos, y son concretos.

**Definición de compromisos que aporten valor**

El compromiso 8 (Responder a las quejas y sugerencias de las personas usuarias en un plazo máximo de 7 días laborables desde su recepción en la Biblioteca) reduce a la mitad el plazo establecido en otras Administraciones Públicas.

### 4.2 - Descripción de las incidencias detectadas

No se han detectado incidencias.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

9

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	10/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

## DIMENSIÓN DEL INDICADOR

### 5.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

#### **PERTINENCIA**

Todos los indicadores concuerdan con los compromisos y son esenciales (relevantes) para el seguimiento de los mismos.

#### **INDEPENDENCIA**

Todos los indicadores son independientes, de manera que cada uno mide el compromiso con el que está asociado. No aparecen repetidos en el seguimiento de diferentes compromisos.

#### **PRECISIÓN Y MÉTODO DE CÁLCULO**

Todos los indicadores son cuantificables y medibles, ya que el método de medición es objetivo y adecuado para la medición de los compromisos.

#### **FACTIBILIDAD**

Las fuentes de información de las que se obtienen los resultados facilitan la obtención de datos.

#### **PERIODICIDAD**

La periodicidad con la que se miden los resultados es la adecuada, permitiendo realizar comparativas en el tiempo.

#### **ESTÁNDARES DE CALIDAD**

Los estándares de calidad establecidos son idóneos para evaluar los resultados de los indicadores.

### 5.2 - Descripción de las incidencias detectadas

No se han detectado incidencias.

Con el objetivo de verificar la monitorización de indicadores y el nivel de cumplimiento de los compromisos pueden consultarse los valores de indicadores en el Cuadro de Mandos.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

10

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	11/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==

FECHA Y FIRMA

En Huelva, a 12 de marzo de 2020

Fdo: Juan Alguacil Ojeda



Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

11

Código Seguro de verificación: vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificafirma.uhu.es/verificafirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JUAN ALGUACIL OJEDA	FECHA	01/04/2020
ID. FIRMA	firma.uhu.es	PÁGINA	12/12



vBLIeQkQDFQJQy0qoQbseQ==