

# Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

## INFORME DE SEGUIMIENTO 2018

---

Código:RXPm692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q.

Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPm692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	1/14

## INTRODUCCIÓN DEL INFORME

### 0.1 - Descripción del Servicio

#### Carta de Servicios

Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

#### Organismos

Consejería de Cultura

#### Unidad responsable

Dirección General del Libro y del Patrimonio Bibliográfico y Documental

#### Publicación en BOJA

7 de Octubre de 2005

#### Folletos Divulgativos

Cuadríptico Carta de Servicios Biblioteca de Andalucía

La Biblioteca Responde

Bibliotecas Interculturales

Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía

#### Dirección web

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba>

#### Cargo Responsable

Francisco Javier Álvarez García

#### Equipo de Trabajo:

María Angeles García Valverde

Luis Francisco Flores Sánchez

MARIA DEL CARMEN DIEZ RUIZ

Pastora Pérez Serradilla

#### Fecha Inicio Elaboración:

No definida

### 0.2 - Documentación analizada

- LEY 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía. (BOJA núm. 248 de 19 de diciembre 2007)
- LEY 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003)
- LEY 1/1991, de 3 de julio, de Patrimonio Histórico de Andalucía. (BOJA núm. 59 de 13 de julio de 1991)
- LEY ORGÁNICA 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999)
- REAL DECRETO 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la

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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	2/14

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. (BOE núm. 17 de 19 de enero de 2008)
- DECRETO 72/2003, de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía. (BOJA núm. 55 de 21 de marzo de 2003)
  - DECRETO 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía. (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre de 1999)
  - DECRETO 325/1984, de 18 de diciembre por el que se establecen las normas de funcionamiento del servicio de Depósito Legal. (BOJA núm. 9 de 1 de febrero de 1985)
  - ORDEN de 29 de diciembre de 2008, por la que se establecen los requisitos para la obtención de la tarjeta de usuario en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía. (BOJA núm. 17, de 27 de enero de 2009).
  - ORDEN de 22 de septiembre de 2008, por la que se regula la tramitación electrónica del número del Depósito Legal en Andalucía y se establecen formularios para la gestión del servicio. (BOJA núm. 212, de 24 de octubre de 2008)
  - ORDEN de 30 de julio de 2007, por la que se modifica la de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las Bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía. (BOJA núm. 170, de 29 de agosto de 2007)
  - ORDEN de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 129, de 8 de noviembre de 2001).

Nº	Actividad	Responsable	Fecha
----	-----------	-------------	-------

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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	3/14

## 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?**

No

**Observaciones**

En algunos casos, los servicios recogidos en la Carta de Servicios describen procesos internos de la Biblioteca.

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

Sí

**Observaciones**

Se han evitado tecnicismos, se ha utilizado un lenguaje positivo, evitando la discriminación por razón de sexo, raza, religión, etc.

**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**

La Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía se redactó en coordinación con las Bibliotecas Provinciales dependientes de la Consejería de Cultura, en cuanto a la elaboración de servicios y compromisos.

**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 ofrece la posibilidad de realizar consultas y obtener información actualizada a través de la página web.

### 1.2 - Descripción de las incidencias detectadas

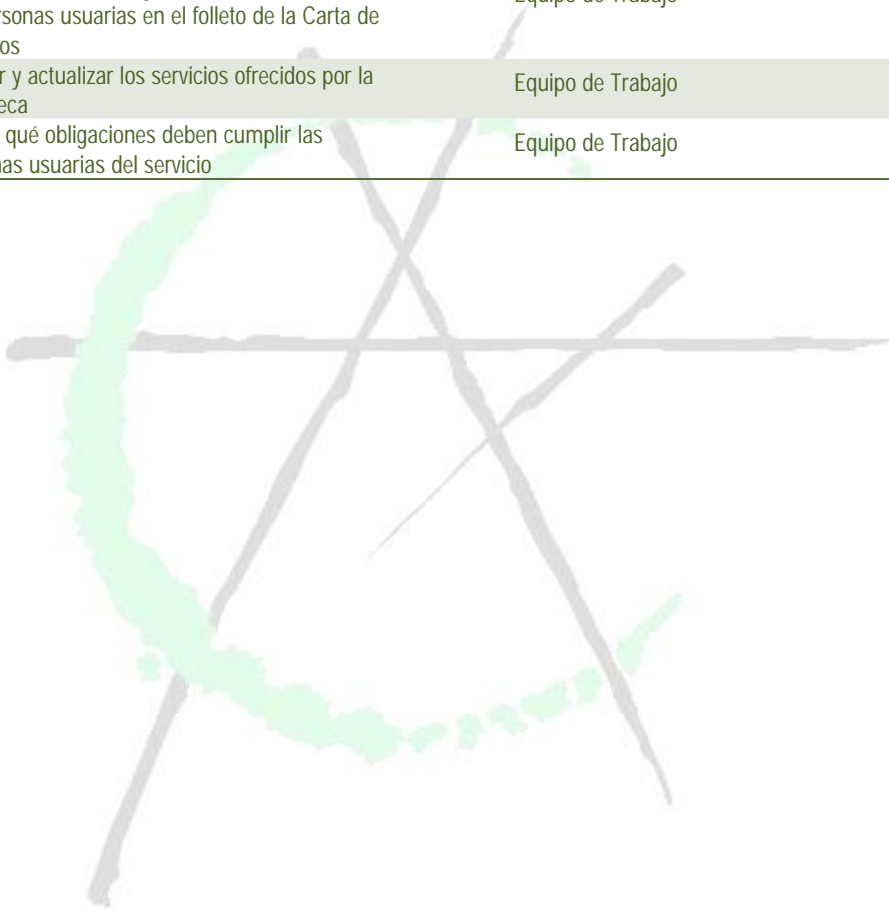
En algunos casos los servicios recogidos en la Carta describen procesos internos de la Biblioteca. No se incluyen los nuevos servicios ofrecidos por la Biblioteca. Los servicios están agrupados en función de los diferentes departamentos. No se detallan las obligaciones de las personas usuarias del servicio. En el folleto de la Carta de Servicios no se hace mención a la Ley 30/92 en los Derechos de las

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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	4/14

personas usuarias del servicio.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
1	Reagrupar los servicios en función de los servicios finales ofrecidos	Equipo de Trabajo	Alta
2	Hacer mención a la Ley 30/92 en los Derechos de las personas usuarias en el folleto de la Carta de Servicios	Equipo de Trabajo	Alta
3	Revisar y actualizar los servicios ofrecidos por la Biblioteca	Equipo de Trabajo	Alta
4	Definir qué obligaciones deben cumplir las personas usuarias del servicio	Equipo de Trabajo	Alta



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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPm692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	5/14

## 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.**

Sí

**Reuniones periódicas con grupos de usuarios**

Sí

**Especificar periodicidad**

Variable

**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**

Variable

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

Sí

**Especificar periodicidad**

Variable

**¿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?**

No

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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	6/14

**Observaciones**

Las obligaciones de los usuarios vienen contempladas en la Ley 16/2003, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

**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**

Sí

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

Sí

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

Sí

**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**

Sí

**Observaciones**

Existe la posibilidad de acceso identificado de las personas usuarias para trámites, a través del OPAC.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1hTVU2X6Q	PÁGINA	7/14

## 2.2 - Dimensión de la calidad

### Elementos tangibles:

La Biblioteca de Andalucía cumple las normas de accesibilidad en el edificio e instalaciones. Para facilitar la accesibilidad a la web se han adoptado las medidas establecidas en la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, así como en el Decreto 72/2003 de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento.

En cuanto a los compromisos relacionados con esta dimensión destacar:

- Facilitar la utilización de, al menos, una hora gratuita el uso de ordenadores de acceso a Internet e información electrónica y de aparatos de consulta de microformas.

### Fiabilidad:

Los compromisos son medibles con gran nivel de seguridad, debido a que derivan de los datos almacenados en soporte informático, actualmente en el Sistema Integrado de Gestión bibliotecaria AbsysNET. Todos los compromisos relacionados con la recepción de materiales, catalogación, disponibilidad, etc., están en línea.

En cuanto a los compromisos relacionados con esta dimensión destacar:

- Reclamar mensualmente a las oficinas de Depósito Legal de Andalucía los documentos con Depósito Legal Andaluz que no lleguen a la Biblioteca.
- Controlar mensualmente el trabajo del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Andaluz.

### Capacidad de respuesta:

Muchos de los compromisos están en consonancia con la capacidad de respuesta, como por ejemplo:

- Entregar el carné de de usuario en un plazo máximo de 4 días
- Responder a las consultas de La Biblioteca Responde en un plazo de 3 días hábiles.
- Dar respuesta a las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.

### Seguridad:

El sistema informático deshabilita la opción de consulta de los datos del histórico de préstamos de los usuarios de la Biblioteca de Andalucía, en consonancia a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En cuanto a los compromisos relacionados con esta dimensión destacar:

- Informar sobre cualquier cambio que se pueda producir en los servicios de la biblioteca con una antelación mínima de 48 horas.

### Empatía:

En cuanto a los compromisos relacionados con esta dimensión destacan:

- Mantener un servicio de atención telefónica a todas las bibliotecas integradas en la Red de 9,00 a 21,00 h de lunes a viernes.
- Atender las consultas que formulen las personas usuarias sobre la colección, la gestión y normalización de Publicaciones Seriadas de la Biblioteca de Andalucía.

## 2.3 - Descripción de las incidencias detectadas

- No se hace referencia a las obligaciones de las personas usuarias de los servicios de la Biblioteca.
- Se debería hacer mención a la Ley 30/92 en los Derechos de las personas usuarias en el folleto de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía.
- No se mencionan acciones respecto a la confidencialidad de los datos personales de acuerdo con la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

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

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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1hTVU2X6Q	PÁGINA	8/14



1	Redactar la introducción del apartado "Derechos de las personas usuarias"	Equipo de Trabajo	Alta
2	Incluir mención de respeto de confidencialidad de los datos personales	Equipo de Trabajo	Alta
3	Incluir obligaciones de las personas usuarias	Equipo de Trabajo	Alta



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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPm692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	9/14

## DIMENSIÓN DE PROCESO

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

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

NO

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

NO

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

La biblioteca de Andalucía tiene elaborado su mapa de procesos y está previsto poner en marcha un Plan de Mejora y de Gestión por Procesos.

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

Los procesos se miden periódicamente en cuanto a nivel de cumplimiento de los compromisos mediante indicadores.

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

Jornadas de difusión de las Cartas de Servicios. Envío de cuadruplico a la Red de Bibliotecas.

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

No se han descrito

### 3.2 - Descripción de las incidencias detectadas

No se hace mención de la satisfacción de las personas usuarias y difusión del cumplimiento de los compromisos.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
1	Definir los procesos asociados a la prestación de los servicios y al seguimiento de los compromisos de la carta	Equipo de Trabajo	Media
2	Medir la satisfacción de las personas usuarias	Equipo de Trabajo	Media
3	Difundir el cumplimiento de los compromisos	Equipo de Trabajo	Media

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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1hTVU2X6Q	PÁGINA	10/14

## 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?**

No

**Observaciones**

En algunos casos no existe una relación clara entre los servicios citados en al Carta de Servicios y sus correspondientes compromisos, ni entre estos compromisos y sus respectivos indicadores, lo que dificulta su seguimiento.

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

No

**Observaciones**

El hecho de no incorporar ratios o plazos en algunos de los compromisos hace que se confundan con la descripción de un servicio.

**Definición de compromisos que aporten valor**

La carta de servicios cuenta con compromisos que aportan valor, sobre todo los que afectan a plazos de respuesta a las consultas de información.

### 4.2 - Descripción de las incidencias detectadas

- La definición de algunos de los compromisos es en realidad la descripción de procesos internos de la Biblioteca.
- Algunos compromisos no están relacionados con indicadores medibles.
- No se relacionan compromisos de satisfacción de las personas usuarias del servicio.
- Se deberían incluir los compromisos derivados de los nuevos servicios prestados.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
1	Suprimir los compromisos derivados de procesos internos	Equipo de Trabajo	Alta
2	Incluir los compromisos correspondientes a los nuevos servicios	Equipo de Trabajo	Alta
3	Evitar la utilización de expresiones como "de forma inmediata", "inmediatamente" y sería conveniente establecer ratios que permitan el análisis y la evaluación del cumplimiento de los compromisos.	Equipo de Trabajo	Alta
4	Definir compromisos que den mayor respuesta a las expectativas de las personas usuarias.	Equipo de Trabajo	Alta

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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	11/14

## DIMENSIÓN DEL INDICADOR

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

#### **PERTINENCIA**

En algunos casos no existe una relación clara entre Compromiso-Indicador.

#### **INDEPENDENCIA**

Los indicadores se consideran independientes, ya que no aparecen repetidos en el seguimiento de diferentes compromisos. No obstante, en algunos casos hay indicadores que se solapan, como por ejemplo: Número de obras catalogadas cada semana y Número de obras catalogadas anualmente

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

Se relacionan algunos indicadores basados en números absolutos que no aportan información suficiente para la medición de la consecución de los compromisos.

#### **FACTIBILIDAD**

Los indicadores relacionados con la recepción de materiales, catalogación, disponibilidad, etc., derivan de los datos almacenados en soporte informático, actualmente en el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria AbsysNET.

#### **PERIODICIDAD**

La periodicidad con que se miden los resultados varia dependiendo del indicador que se está evaluando, por lo que la frecuencia de medición puede ser semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral o anualmente.

#### **ESTÁNDARES DE CALIDAD**

En algunos casos, los estándares de calidad no son lo suficientemente precisos para observar el cumplimiento de los compromisos.

### 5.2 - Descripción de las incidencias detectadas

- No existe una relación lo suficientemente clara entre Compromiso-Indicador.
- Algunos indicadores no están definidos como ratios, por lo que no ofrecen información del cumplimiento del compromiso.
- No se han definido indicadores para evaluar el impacto de las medidas de mejora de la percepción de las personas usuarias.

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
1	Establecer los indicadores como ratios o plazos	Equipo de Trabajo	Alta
2	Incluir indicadores para el seguimiento de las medidas de percepción.	Equipo de Trabajo	Alta
3	Establecer estándares de calidad a todos los indicadores	Equipo de Trabajo	Alta

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

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPMw692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	12/14

4 Revisar y redefinir los indicadores asociados a los compromisos

Equipo de Trabajo

Alta



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

Código:RXPm692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q.  
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPm692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	13/14

FECHA Y FIRMA

En Granada, a 09 de marzo de 2018

Fdo: Francisco Javier Álvarez García



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

Código:RXPm692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q.  
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	FECHA	09/03/2018
ID. FIRMA	RXPm692PFIRMA3X6LQb1htTVU2X6Q	PÁGINA	14/14