

## Resumen Buena Práctica

# EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

---

Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de noviembre de 2019

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Universidades del año 2019.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo .....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	5
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados .....	5

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **ADAPTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS AL MODELO AEVAL, Y EVALUACIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNANZA PÚBLICA, DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA**

Sector de Actividad: **UNIVERSITARIO**

Área de Gestión: **BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

Organización: **UNIVERSIDAD DE CASTILLA – LA MANCHA. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

- Resumen de la buena práctica:

Elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria, posterior adaptación al modelo de la Agencia Española de Evaluación (AEVAL), seguimiento del cumplimiento de la misma, y evaluación por la Dirección General de Gobernanza Pública, del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

- Resultado obtenido:

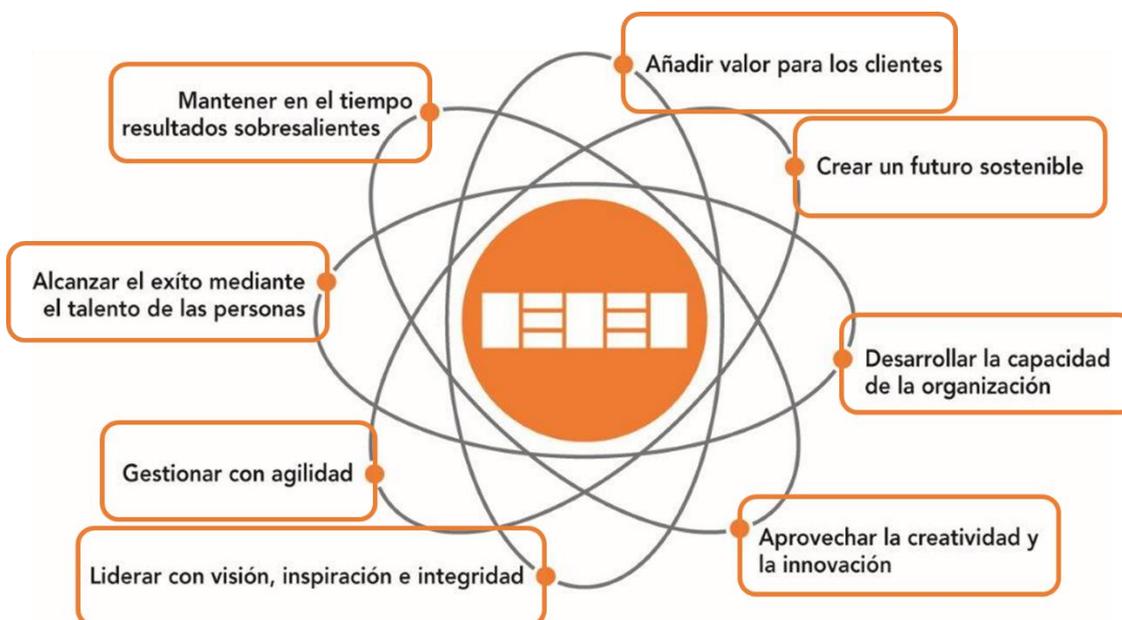
Certificación de la Carta por la Dirección General de Gobernanza Pública, del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Mejoras en el seguimiento del cumplimiento de los compromisos.

- Principal lección aprendida:

La Carta de Servicios en una institución, no es sólo una obligación a cumplir, es, sobre todo, un sistema de control de la calidad del servicio, que debe, además, ser auditado externamente, con el fin de garantizar su debida implantación, sistemas de mejora y adecuación.

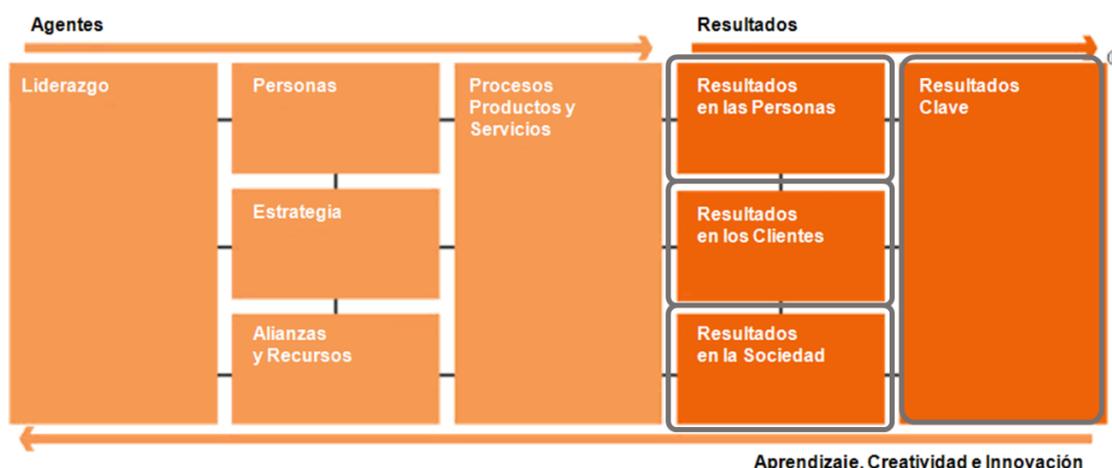
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



### 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





**Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

