

## BASE DE DATOS DE EXPERIENCIAS



### **Título de la experiencia**

Implantación del Sistema de gestión de la Calidad y Medio Ambiente en el Centro de Documentación Ambiental del CIECEM.

### **Ámbito espacial**

Doñana, Parque Dunar.

### **Tipo de experiencia**

Evaluación

### **Resumen**

El Centro Internacional de Estudios y Convenciones Ecológicas y Medioambientales (CIECEM) – UHU fue creado mediante convenio de fecha 14 de febrero de 1997 entre la Consejería de Educación y ciencia, de la Junta de Andalucía y la Universidad de Huelva.

La creación del Centro de Documentación Ambiental dentro del CIECEM surge para dar respuesta a la actual necesidad de información, inicialmente de la comunidad científica y de los gestores ambientales, sobre el medio natural andaluz, y más específicamente sobre los espacios naturales de la provincia de Huelva.

Debido a la importancia en la satisfacción de los usuarios se pensó en implantar un sistema de gestión de la calidad y medio ambiente que evaluara y certificara sus principales servicios, siendo actualmente una labor primordial entre sus funciones.

La experiencia ha supuesto una excesiva carga de trabajo inicial, no obstante, actualmente se empiezan a notar los resultados positivos, consecuencia de ello son las certificaciones de:

Sistema de gestión de la calidad para:

- Custodia y préstamo del fondo documental ambiental en soporte físico y digital
- Gestión de laboratorios para investigación: soporte técnico
- Administración e instrumentación a grupos de investigación en el ambiente científico ambiental
- Gestión de laboratorios para investigación: soporte técnico
- Gestión de prácticas de alumnos y titulados

Conseguidos en fecha 04/05/2011. Y,

Sistema de gestión ambiental, para:

- Custodia y préstamo del fondo documental ambiental en soporte físico y digital

## BASE DE DATOS DE EXPERIENCIAS



- Gestión de laboratorios para investigación: soporte técnico
  - Administración e instrumentación a grupos de investigación en el ambiente científico ambiental
  - Organización de seminarios y jornadas en el ámbito científico ambiental
  - Gestión de prácticas de alumnos y titulados.
- Conseguidos con fecha 12/05/2011.

### **Objetivos de la actuación**

- 1) Regulación de los servicios prestables por el Centro de Documentación Ambiental del CIECEM – UHU con la finalidad última de que los usuarios obtengan una eficiente y correcta atención.
- 2) Facilitar el acceso a la información, especialmente de carácter ambiental y referido a la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía, a los usuarios que la demanden.
- 3) Promover el conocimiento y la labor investigadora sobre la Red de Espacios naturales Protegidos de Andalucía entre todos aquellos interesados, de cualquier ámbito, especialmente de los de la ciencia y la gestión.

### **Acciones concretas previstas / realizadas**

- 1) Ofrecer atención personalizada, presencial, telefónica, vía fax o por correo-e de manera eficiente y correcta.
- 2) Proporcionar acceso, a través de la web del CDAC mediante las herramientas que contiene, a los recursos de información y/o documentación que posee.
- 3) Facilitar y orientar al usuario en la búsqueda de información, así como el manejo de las herramientas que el CDAC pone a su disposición
- 4) Reducir los tiempos de demora en la respuesta a las consultas de los usuarios, alcanzando un tiempo máximo de 10 días hábiles a partir del siguiente día de la recepción de la solicitud de información.
- 5) Responder a quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 7 días hábiles

### **Resultados obtenidos**

- 1) Disminución en el tiempo de respuesta a usuarios
- 2) Mantenimiento de un registro más exhaustivo de usuarios
- 3) Consecución de un modelo de solicitud de información más estructurado
- 4) Obtención de buenos resultados en encuesta de satisfacción de los usuarios

### **Indicadores utilizados para evaluar los resultados**

1. Número de participaciones en foros, conferencias, seminarios, grupos de trabajo, listas de distribución en las que estamos adscritos en cuanto a bibliotecas y centros de documentación.

## BASE DE DATOS DE EXPERIENCIAS



2. Número de solicitudes a intercentros realizadas.
3. Número de libros y otros documentos incorporados a la colección durante el año.
4. Número de accesos a recursos electrónicos (visitas a la web).
5. Grado de satisfacción de los usuarios sobre los diferentes servicios.
6. Número de documentos obtenidos sobre solicitudes cursadas.
7. % de solicitudes respondidas en un plazo inferior a 10 días.
8. Plazo medio de respuesta de solicitudes.
9. Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo de 7 días laborables.

### **Evaluación de los resultados y posibilidad de aplicación a otras realidades**

Con la evaluación de los resultados AENOR ha certificado el centro y otros servicios del CIECEM, en un futuro se pretende aplicar una evaluación de la calidad y medio ambiente a todos los servicios completos.

### **Inversión**

20.967.53 € coste de la implantación más la primera auditoria. Este importe se refiere al coste de la implantación no sólo en el CDA CIECEM – UHU sino en todo el CIECEM.

### **Fuentes de financiación (%)**

Presupuesto financiado por la administración responsable... 100 (%)  
Universidad de Huelva 100 %

### **Entidades implicadas**

Otros centros de investigación: CIECEM Universidad Huelva, Consultora Algaida Ingenieros  
Otros: AENOR

### **Recursos humanos y materiales**

Personal propio y contratado

### **Modo de ejecución**

Asistencia técnica

Otros ...*Auditado por AENOR.*

### **Otros comentarios**

No se han encontrado dificultades puesto que las funciones cumplían prácticamente todos los requisitos propuestos, no obstante, sí declarar que el tiempo dedicado ha sido al principio muy elevado, así como también la carga de trabajo. Como lección aprendida ahora el trabajo es más ameno y controlado.

## BASE DE DATOS DE EXPERIENCIAS



### Otra documentación complementaria

#### Persona de contacto

Nombre: Laura Núñez López

Cargo / Función: Técnico Centro de Documentación Ambiental del CIECEM-UHU

Dirección postal: Centro de Documentación Ambiental del CIECEM – UHU, Parque Dunar s/n, C.P.: 21.760. Matalascañas (Almonte) Huelva.

Teléfono: 959 217771

Fax: 959 448757

Email: [laura.nlopez@ciecema.uhu.es](mailto:laura.nlopez@ciecema.uhu.es)

**Fecha de elaboración de la ficha:** 12/07/2011

Nota: Ficha elaborada a partir de la ficha de la *Base de datos de experiencias en áreas marinas protegidas* elaborada por Europarc-España (2010).