

El proceso de revisión y certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Jesús Álvarez Rodríguez

Técnico de Bibliotecas

Biblioteca de Castilla - La Mancha

Antonio López Moreno

Técnico de Bibliotecas

Biblioteca de Castilla - La Mancha

Vanesa López Rivas

Técnico de Bibliotecas

Biblioteca de Castilla - La Mancha

Carmen Morales Mateo

Directora Adjunta

Biblioteca de Castilla - La Mancha

1. Antecedentes

La Biblioteca de Castilla-La Mancha siempre se ha esforzado por mejorar la calidad de sus servicios para satisfacer a los ciudadanos en sus necesidades de información, formación y ocio. Por ello,

persigue en todos los procesos y servicios alcanzar la eficacia y eficiencia para llegar a las más altas cotas de calidad. En este sentido, uno de los *instrumentos de gestión* que nos permiten llevar a cabo esta tarea es la Carta de Servicios. Para la Agencia Española de Normalización (AENOR) las Cartas de Servicios *son un instrumento de reafirmación democrática a través de principios tales como transparencia, participación, responsabilidad y compromiso en la prestación de servicios públicos, así como un elemento de mejora de la calidad de los servicios prestados.*

En el año 2000, dentro del Plan de mejora de la Calidad, la Biblioteca de Castilla-La Mancha elaboró la primera versión de la Carta de Servicios de la Biblioteca. En ella se define el objetivo de la biblioteca, se enumeran los principales servicios que ofrece y se toman los primeros datos sobre el grado de cumplimiento de los mismos.

En enero de 2003, se publicó la segunda versión de la Carta, elaborada de forma conjunta con la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Administraciones Públicas. Como novedad, esta nueva versión introdujo un sistema de indicadores que permitía medir el funcionamiento de los principales servicios de la biblioteca. Esta evaluación se materializó a finales del 2003 en un informe donde los ocho compromisos definidos en la carta con sus correspondientes indicadores permitían interpretar los datos y valorar la percepción que tienen los usuarios de los servicios así como sus expectativas y necesidades. Como dato significativo, 5 de los 8 compromisos se cumplieron plenamente y, a partir de aquí, comenzamos a revisar los datos para realizar los cambios necesarios en futuras versiones, tales como estándares demasiado exigentes o problemas de formulación.

Se hizo necesaria una nueva revisión de la carta para adaptarnos a los nuevos servicios y nuevos compromisos que la Biblioteca debía asumir. Esta revisión se concretó en el Plan Anual de Objetivos 2007 que planteaba la renovación de la Carta de Servicios como objetivo a corto plazo, dentro de la línea *“Incrementar la eficacia y eficiencia de la organización, procesos y tareas”* del Plan Estratégico 2007-2010.

Plan de servicio	Plazo	Responsable	Ámbito
<ul style="list-style-type: none"> • Control de la calidad del trabajo para la elección del proveedor de la Carta 	2008	SECRETARÍA	ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios • Participación 	2007-2010	SECRETARÍA	ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario en materia de transparencia en el acceso al FONDOS • Participación 	2007-2010	SECRETARÍA	ORGANIZACIÓN

2. Revisión de la Carta de Servicios

Para el trabajo de revisión y actualización de la Carta de Servicios se crea un grupo de trabajo formado por cuatro técnicos de bibliotecas que junto a la Dirección de la biblioteca, se encargan de desarrollar todo el trabajo que va a dar como resultado la nueva Carta de Servicios.

Se organiza una primera reunión con la Inspectora General de Servicios, y la representante de la Oficina de Calidad de la Administración Regional, que nos presentan una visión general de cómo ha de ser la Carta, y nos plantean las líneas generales en las que debemos trabajar para la revisión y renovación que tenemos que llevar a cabo, así como la posible metodología.

Se decide elaborar un primer borrador que contenga los elementos fundamentales de la Carta: *objetivo, servicios y compromisos*.

Para ello se desarrollaron las siguientes tareas:

1. Encuesta a todo el personal de la biblioteca para recoger dificultades en el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios vigente en ese momento y las expectativas que han detectado en los usuarios. Dicha encuesta fue elaborada por la Dirección de la biblioteca.
2. Clasificación y estudio de las respuestas obtenidas.
3. Cada miembro del equipo elaboró una serie de propuestas para el borrador de la nueva carta y todas ellas debidamente documentadas.

Tras una puesta en común se valoran las diferentes versiones para el objetivo, servicios y compromisos de la nueva carta y se acuerda un primer borrador que, una vez redactado y revisado, se envió a la Oficina de Calidad de la Administración Regional.

Desde esta Oficina nos sugieren algunas correcciones para adecuarla al modelo estándar de las cartas de servicio de la Administración Regional y de esta manera llegamos a un borrador definitivo.

La nueva Carta de Servicios comienza con:

- Una *introducción* diciendo quiénes somos:
La Biblioteca de Castilla-La Mancha, que engloba la Biblioteca Pública del Estado de Toledo, es el órgano central del sistema de bibliotecas de Castilla-La Mancha. Depende orgánicamente de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas adscrita a la Consejería de Cultura.
- Los *Objetivos y fines* de la Biblioteca:
La Biblioteca de Castilla-La Mancha ofrece servicios de información a todos los ciudadanos e instituciones de la región. Facilita el acceso a recursos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de formación y promover el acceso a la cultura y al ocio en el marco de la sociedad del conocimiento. Procura la preservación y transmisión del conocimiento, la historia y la

cultura de Castilla-La Mancha. Impulsa y coordina proyectos de cooperación entre bibliotecas de la región y participa en proyectos nacionales e internacionales en materia de bibliotecas.

Dentro de este apartado hablamos además de la planificación estratégica de la biblioteca, y sus líneas principales, que orientan todos los procesos y servicios de la misma y que son:

- *Una biblioteca al servicio de todos los ciudadanos*
- *Una biblioteca con proyección regional*
- *Una biblioteca por la mejora continua de su gestión*

Para terminar diciendo que: *la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha es un documento que informa a la ciudadanía sobre los servicios y los compromisos que asume en la prestación de los mismos.*

A continuación se definen los elementos principales:

- El *marco legal y normativa reguladora de los servicios.*
- *Los derechos y deberes de los usuarios*, que se corresponden con los derechos y deberes recogidos en el Reglamento de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
- Y los *Servicios*, que es el apartado fundamental porque, además de recoger el enunciado y definición de los diferentes servicios que la biblioteca ofrece, es la base para los compromisos que se adquieren con la ciudadanía. Comienza de la manera siguiente: La Biblioteca de Castilla-La Mancha reúne, conserva y pone a disposición de todos los ciudadanos los documentos (obras bibliográficas, audiovisuales, etc.) producidos en Castilla-La Mancha, así como los de autores o temática regionales. Además, ofrece documentos que proporcionan un acceso general al conocimiento sobre cualquier materia y en sus diferentes soportes. Para seguir enumerando los diferentes servicios:
 - Información
 - Consulta
 - Préstamo
 - Acceso a Internet
 - Reproducción de documentos
 - Formación en el uso de la información
 - Actividades culturales
 - Espacios de encuentro y reunión
 - Servicios a bibliotecas de la región

A continuación hemos elaborado unos *compromisos de calidad* en la prestación de estos servicios. Deben ser cuantificables, inequívocos y redactados en lenguaje sencillo, según la norma UNE 93200/2008. Para determinarlos la Biblioteca de Castilla-La Mancha ha tenido en cuenta una serie de *atributos de calidad*, que son las características de un servicio que el ciudadano valora, tanto

de una manera objetiva como subjetiva. Esta valoración se aprecia a través de encuestas donde se les ha preguntado por la importancia y satisfacción que los servicios de la biblioteca reportan a los ciudadanos, y con ellas hemos podido identificar sus necesidades y expectativas y llegar, así, a la definición de los atributos. Otra fuente importante para definirlos es la experiencia diaria del personal de la biblioteca en contacto directo con el público. A partir del establecimiento de los atributos de calidad hemos redactado unos compromisos realistas, objetivos, obligatorios y comprensibles para el ciudadano, en los siguientes términos:

1. *Expedición de forma inmediata del carné de la biblioteca.*
2. *Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad.*
3. *Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo de ejemplares de la colección.*
4. *Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.*
5. *Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 7 días, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.*
6. *Acceso en un plazo máximo de 24 horas a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca, que sean solicitados de lunes a jueves laborables.*
7. *Información con una antelación mínima de 7 días, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la biblioteca (horarios, cierre de salas, etc.)*
8. *Actualización quincenal de la información ofrecida en la página web de la Biblioteca.*
9. *Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.*
10. *Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en 72 horas como máximo.*
11. *Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.*
12. *Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 72 horas, a las solicitudes de los usuarios de préstamo interbibliotecario.*
13. *Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet.*
14. *Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos.*
15. *Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la biblioteca.*

En la selección final de compromisos se ha tenido en cuenta solamente los que podían ser asumidos por la biblioteca de una

manera realista, además de que cada servicio debe tener uno asociado para que el ciudadano sepa lo que puede esperar de la biblioteca. Muy importante en la redacción de los mismos es la utilización de un lenguaje sencillo, sin tecnicismos, ni ambigüedades que puedan dar lugar a equívocos. Hay que tener siempre presente que la Carta de Servicios es un instrumento para el ciudadano, no un documento interno de la biblioteca. Todo debe ser claro y bien definido.

Una vez finalizada esta fase, era necesario diseñar *herramientas de control* para hacer un seguimiento de estos compromisos a través de una evaluación periódica. Para ello hemos elaborado unos indicadores de medición que evalúen el grado de cumplimiento y lo muestren a la ciudadanía. Al igual que cada servicio debe tener asociado un compromiso, cada uno de éstos se deben medir, al menos, con un indicador. Estos indicadores están formados por:

- el enunciado y definición del mismo,
- el estándar, que es la situación ideal definida teniendo en cuenta las expectativas, las necesidades y la situación real de la biblioteca,
- la forma de cálculo y el seguimiento del mismo, con una periodicidad, que en nuestro caso es trimestral o anual según se actualice la información,
- el responsable del seguimiento,
- y la indicación de las no conformidades para aplicar acciones correctoras.

La forma más fácil de comunicar al ciudadano el grado de cumplimiento del indicador es a través de porcentajes.

SERVICIOS ⇔ COMPROMISOS ⇔ INDICADORES

Un ejemplo del tipo de compromisos que hemos establecido es el n° 2: *“Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad”*

- En este caso se han establecido dos indicadores: 1º: porcentaje de consultas satisfechas en el plazo establecido; 2º: grado de satisfacción de usuarios.
- El estándar es el 95% de consultas contestadas en plazo y un 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
- La toma de datos y forma de cálculo se realiza mediante un registro de las preguntas que requieran búsquedas en profundidad y un muestreo de respuestas inmediatas. Para el grado de satisfacción se realizan encuestas a los usuarios.
- La periodicidad en el seguimiento es trimestral, realizándose el cómputo de los muestreos y la encuesta la primera semana del trimestre siguiente.

- Este seguimiento tiene unos responsables, que en este compromiso concreto son los técnicos de la Sala General (Servicio de Información y Referencia).
- En cuanto a las medidas correctoras, se aplican a partir del 4% de incumplimiento en el estándar del número de consultas en plazo y a partir del 20% de respuestas inferiores a 4 en la encuesta de satisfacción.

Cada vez que el compromiso se acerque al umbral de incumplimiento, que en este caso es del 4%, es necesario llevar a cabo acciones preventivas para evitarlo.

Si se incumplen los compromisos hay que analizar las causas y, a partir de aquí, poner en marcha acciones correctoras o medidas de subsanación.

El seguimiento de estas herramientas de evaluación lo comunicamos a los ciudadanos a través de la web de la biblioteca con una actualización trimestral, y al final de cada año elaboramos una memoria anual que también debe ser pública.

La Carta de Servicios incluye, además, las *formas de participación* del ciudadano que puede hacer llegar sus iniciativas y sugerencias, tanto de nuevos servicios, como actividades o adquisiciones-, además de las quejas y reclamaciones, a través de diferentes medios: presenciales, por correo ordinario, teléfono, fax o correo electrónico. El compromiso de contestación es de máximo 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

Es necesario incluir una *garantía oficial* de que el ciudadano será atendido en su reclamación, con el compromiso de que el responsable de la Biblioteca, dará las explicaciones necesarias e informará de las medidas adoptadas para subsanar el problema.

Para finalizar la redacción de la Carta hemos hecho constar la fecha de entrada en vigor y vigencia, así como las formas de acceso a la biblioteca, junto con un plano de su ubicación en la ciudad.

De forma paralela desde el Servicio Regional del Libro Archivos y Bibliotecas se está elaborando la Carta de Servicios común para las cuatro Bibliotecas Públicas del Estado restantes, siguiendo el mismo esquema propuesto por la Oficina de Calidad de la Administración Regional y con un equipo de trabajo formado por personal de las cuatro bibliotecas, coordinado por la Jefa de Sección de Planificación y Estadística Bibliotecaria.

3. Proceso de Certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Paralelamente a la revisión y actualización de la Carta de Servicios, la Oficina de Calidad de la Administración Regional, nos propuso

la certificación de la misma por parte de AENOR con la Norma UNE 93200:2008 “Carta de Servicios: Requisitos”, aprobada en el mes de marzo. Esta idea nos pareció interesante porque, de esta manera, quedaba reflejado el compromiso de la biblioteca con la búsqueda de la calidad en sus servicios y con los ciudadanos desde el comienzo de su inauguración.

Para ello el grupo de trabajo comenzó a realizar una serie de tareas con el objeto de evaluar si en las condiciones en las que nos encontrábamos era posible abordar dicho proyecto. Estas tareas se centraron principalmente en dos campos de actuación:

- Por un lado se evaluó el grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios actual.
- Por otro, y una vez evaluado dicho grado de cumplimiento, el reto era poder demostrar ante los auditores de AENOR que la Biblioteca de Castilla la Mancha cumplía sus compromisos. Para ello debíamos contar con toda la documentación que lo justificara.

El proceso de evaluación no fue fácil ya que, aunque disponíamos de todos los datos, en algunos casos esta información se encontraba dispersa o no estaba perfectamente controlada para ser expuesta de una forma clara ante los auditores. Por todo ello tuvimos que hacer un exhaustivo trabajo de normalización. Una vez comprobado que la Biblioteca cumplía los compromisos de la Carta y que estábamos en disposición de superar el proceso de certificación, se concretó con AENOR una fecha para proceder a la auditoría: el 20 de febrero de 2008. Nuestro objetivo antes de esta fecha era normalizar las herramientas de seguimiento de los compromisos.

Para su elaboración el grupo de trabajo se repartió los diferentes compromisos, en total ocho, de manera que cada miembro se encargó de recopilar y normalizar toda la información disponible en las diferentes secciones y servicios de la biblioteca que sirviera para medir el cumplimiento de los mismos.

Un ejemplo de compromiso evaluado es *“la actualización de las colecciones, abarcando todas las materias, con un mínimo de 5% anual de la colección general”*.

2006							
	C. Regional	Préstamo	Sala General	Sala infantil	C. Especiales	TOTAL	Actualización de la Colección 2006
Adquisiciones 2006	3.330	9.780	840	4.297	208	17.527	8,11%
Colección 2005	31.810	100.111	22.122	27.017	013	180.057	
Adquisiciones 2006	18,09%	9,72%	4,82%	24,51%	1,52%	100%	
Colección 2005	17,63%	55,43%	12,25%	14,18%	0,21%	100%	
2007							
	C. Regional	Préstamo	Sala General	Sala infantil	C. Especiales	TOTAL	Actualización de la Colección 2007
Adquisiciones 2007	5.103	7.033	730	3.154	196	16.575	7,17%
Colección 2006	35651	175695	76537	76979	1111	215090	
Adquisiciones 2007	33,18%	47,43%	4,66%	19,03%	0,88%	100%	
Colección 2006	16,57%	30,51%	12,31%	17,19%	0,29%	100%	

Para verificar la consecución de este compromiso la biblioteca dispone de una herramienta fundamental que es el Programa de Desarrollo de la Colección, a través del cuál se revisa la misma y queda reflejado su incremento en un documento que se actualiza cada año.

Toda esta información necesaria para justificar el cumplimiento del compromiso no estaba en un principio normalizada y estructurada aunque, como pudo comprobar el Auditor de AENOR, estaba recogida en diferentes herramientas de gestión y con distinta metodología. Lo único que tuvimos que hacer fue elaborar unas tablas a través de las que AENOR pudiera verificar que realmente los compromisos se cumplían con regularidad, como así fue.

Una vez que hubimos recopilado todas estas herramientas de seguimiento, el día señalado se llevó a cabo la Auditoria de AENOR. El auditor, acompañado por un observador, procedió a entrevistarse con cada uno de los miembros del grupo de trabajo para evaluar cada uno de los compromisos. Fue imprescindible demostrar de una forma clara y rotunda que cada uno de los compromisos se cumplía de una manera correcta y que, además, lo teníamos perfectamente documentado.

Una vez finalizada la auditoria y transcurrido unos días, AENOR nos envió una serie de informes en los que se nos comunicaba que habíamos conseguido la certificación y, además, nos planteaban mejoras y sugerencias ajustadas a la norma UNE 93200:2008 para poder mantener la certificación en la nueva versión de la Carta de Servicios. Entre las recomendaciones realizadas podemos citar dos importantes:

1. debemos crear mecanismos de comunicación del cumplimiento de los compromisos
2. es imprescindible mantener un control sobre las no conformidades detectadas y las posibles acciones correctoras correspondientes

Uno de los informes más innovadores fue el que se realizó a través del un *Mystery Shopping* (Cliente Misterioso), que visitó la Biblioteca, sin conocimiento de la misma para hacer uso de los servicios y revisar los compromisos de la Carta de Servicios de forma totalmente anónima. Este informe fue muy favorable para la biblioteca, lo que nos animó a pensar que nuestro trabajo es satisfactorio para los usuarios.

A modo de conclusión cabe decir que el proceso de certificación de la Carta de Servicios nos ha sido muy útil para trabajar con una metodología más normalizada, para poder potenciar y mejorar la nueva versión de la Carta, ajustándose a la realidad de la Biblioteca de Castilla-La Mancha y poder, así, ofrecer servicios de calidad a todos los ciudadanos de la región.

Bibliografía

Carta de Servicio BCLM www.jccm.es/bclm/carta_servicios.asp.

Cartas de Servicios / Asociación Española de Normalización y Certificación [Curso, Toledo 22-24 febrero 2008].

LOZANO, Roser. “La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandoo personas” / Roser Lozano Díaz. Gijón: Trea , [2006].

Norma UNE 93200/2008: Cartas de servicios. Requisitos. Madrid: AENOR, 2008 Plan Estratégico BCLM 2007-2010 www.jccm.es/bclm/informes_y_proyectos.asp.

VÁZQUEZ VÁZQUEZ, Joaquín. “Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas”. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 82, marzo 2006, pp. 31-56.