



# Proceso de Revisión y Certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, 24, 25 y  
26 de Septiembre, A Coruña.



**Castilla-La Mancha**



# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- Presentación Grupo de Trabajo.
- Antecedentes
- Proceso de Revisión.
- Proceso de Certificación (UNE 93200:2008 “Carta de Servicios: Requisitos”)
- Conclusiones



# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## ■ Presentación.

- Grupo de Trabajo. Biblioteca Castilla la Mancha
  - **Jesús Alvarez Rodríguez.** Técnico de Bibliotecas.
  - **Antonio López Moreno.** Técnico de Bibliotecas.
  - **Vanesa López Rivas.** Técnico de Bibliotecas.
  - **Carmen Morales Mateo.** Directora Adjunta.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## ■ Antecedentes

- Año 2000, Plan de Mejora de la Calidad: La Biblioteca elaboró la primera versión de la Carta de Servicios.
- Año 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.
  - Introducción de un Sistema de Indicadores que permitía medir el funcionamiento de los principales servicios de la Biblioteca.
- En 2007 se hizo una nueva revisión de la Carta para adaptarnos a los nuevos servicios y compromisos que la Biblioteca debía asumir.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- En 2007, se concretó en el Plan Anual de Objetivos 2007.
- Esta revisión de la Carta se planteó como un objetivo a corto plazo, dentro de la línea estratégica “*Incrementar la eficacia y la eficiencia de la organización, procesos y tareas*” del **Plan Estratégico 2007-2010**.
- Este planteamiento de trabajo queda reflejado en las fichas que se realizan para cada uno de los objetivos.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## Objetivo Estratégico

3.1 Incrementar la eficacia y la eficiencia de la organización, procesos y tareas

## Objetivo específico

**21. Renovar la Carta de Servicios**

## Indicador

Publicación de una nueva edición de la Carta de Servicios

## Estándar

Sí

Plan de acción	Plazo	Responsable	Áreas Implicadas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un Grupo de trabajo para la revisión del contenido de la Carta</li> <li>• Revisión del contenido:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicios</li> <li>○ Compromisos</li> </ul> </li> <li>• Renovación del sistema de indicadores de la Carta de Servicios</li> <li>• Publicación</li> </ul>	<p>Junio</p> <p>Julio-Oct</p> <p>Sept-Oct. Dic.</p>	Dirección / GT	Todas



# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## ■ Proceso de Revisión

### ○ Pasos:

- Creación de un grupo de trabajo formado por cuatro técnicos de Bibliotecas junto con la Dirección de la Biblioteca.
- Primera reunión con la Inspectora General De Servicios y la representante de la Oficina de Calidad de la Administración Regional.
  - Nos presentan:
    - Visión General de cómo ha de ser la nueva Carta de Servicios.
    - Las líneas generales en las que debemos trabajar para la revisión y renovación, así como una posible metodología.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## ○ Pasos.

- Elaboración de primer borrador con los siguientes elementos:
  - **Objetivo**
  - **Servicios**
  - **Compromisos.**
- Para la elaboración de este primer borrador se realizaron las siguientes tareas.



# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- Encuesta al personal de la biblioteca para recoger dificultades en el cumplimiento de los compromisos adquiridos y las expectativas detectadas en los usuarios.
- Clasificación y estudio de las respuestas obtenidas.
- Cada miembro del equipo elaboró una serie de propuestas (Objetivos, Servicios y Compromisos)
- Posteriormente y tras una puesta en común se redacta el primer borrador y se envía a la Oficina de Calidad de la Administración Regional, quienes nos han ido guiando para adecuar el texto al modelo de la Norma UNE.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- Con las correcciones realizadas desde la Oficina de Calidad la Carta de Servicios tiene la siguiente **Estructura**:
  - **Introducción**: En la reflejamos quienes somos y de quien dependemos.
  - **Objetivos y fines**: En este apartado se plasma las grandes funciones que desarrolla la Biblioteca de Castilla-La Mancha, así como las líneas generales en la que se basa la planificación tanto de los servicios como de los procesos, estas líneas son:
    - **Una Biblioteca al servicio de todos los ciudadanos**
    - **Una Biblioteca con proyección regional**
    - **Una Biblioteca por la mejora continua de su gestión.**

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- Estructura Carta de Servicios:
  - Marco Legal y Normativa Reguladora de los Servicios: Se hace referencia a todo tipo de norma legal de aplicación a la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
  - Los Derechos y Deberes de los usuarios: Estos se corresponden con los derechos y deberes recogidos en el Reglamento de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
  - Servicios: Es el apartado fundamental, además de recoger el enunciado y definición de los servicios, son la base para desarrollar los **Compromisos** que se adquieren con la ciudadanía. **Ejemplos:**
    - Consulta
    - Información
    - Préstamo
    - Servicios a bibliotecas de la región.
    - Formación en el uso de la Información,
    - etc...

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- **Compromisos de Calidad:** Estos compromisos deben ser, según la norma UNE 93200/2008, *Cuantificables, inequívocos y redactados en lenguaje sencillo.* Para definirlos, la Biblioteca de Castilla-La Mancha ha tenido en cuenta una serie de **Atributos de Calidad**, estos se pueden definir como “*Las características de un servicio que el ciudadano valora tanto de una manera objetiva como subjetiva*”.

Esta valoración se aprecia a través de **Encuestas**, preguntando:

- **Por la Importancia.**
- **Satisfacción.**

Que los servicios de la biblioteca reportan a los ciudadanos.

- Con las encuestas identificamos **Necesidades y expectativas** y así podemos definir los atributos de calidad.



# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- **Compromisos de Calidad:** Una vez establecidos los atributos de calidad de los servicios, redactamos unos compromisos **realistas, objetivos, obligatorios y comprensibles para el ciudadano**, en los siguientes términos:
  - *Expedición de forma inmediata del carné de la Biblioteca.*
  - *Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.*
  - *Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.*
  - *Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.*
  - *Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 7 días, a sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.*



# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- Una vez finalizada esta fase, debemos diseñar una **Herramienta de Control**, que nos va a permitir hacer un seguimiento de los compromisos a través de una evaluación periódica.
- Para ellos hemos elaborado unos **Indicadores de medición**, para evaluar el grado cumplimiento. Cada uno de estos está formado por:
  - El enunciado y la definición del mismo.
  - El **Estándar**, es la situación ideal definida teniendo en cuenta la expectativa, las necesidades y la situación de la Biblioteca.
  - La **Forma de Cálculo**, y el seguimiento, con una periodicidad.
  - El **Responsable del Seguimiento**.
  - La **Indicación de las no Conformidades para aplicar acciones correctoras**.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- El Seguimiento de estas herramientas de evaluación y de control lo comunicamos a los ciudadanos a través de la Web de la biblioteca con una actualización trimestral, al final de cada año elaboraremos 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 o sugerencias, quejas o reclamaciones a través de diferentes medios.
- Es necesario incluir una **Garantía Oficial** de que el ciudadano será atendido en su reclamación por el responsable de la Biblioteca en un plazo de 15 días.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## ■ Proceso de Certificación de la Carta de Servicios.

- Paralelamente al proceso de revisión y actualización de la Carta de Servicios, se propone la Certificación de la Carta con AENOR con la Norma UNE 92300/2008 “*Carta de Servicios : Requisitos*” aprobada en el mes de marzo.
- En el grupo de trabajo se comenzaron a realizar unas tareas para con el objetivo de evaluar si en las condiciones actuales éramos capaces de abordar dicho proyecto. Estas tareas se centraron principalmente en dos áreas o campos:



# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

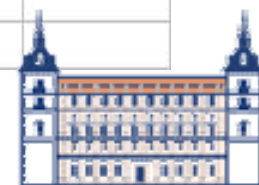
- Por un lado, se evaluó el grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios actual.
- Por otro, y una vez evaluado dicho grado de cumplimiento, el reto era poder demostrar ante los auditores de AENOR que la Biblioteca de Castilla-La Mancha cumplía sus compromisos. Para ello debíamos contar con toda la documentación que lo justificara.
- Tras un difícil proceso de evaluación interno, recopilamos toda la información y estamos en condiciones se superara la auditoria, esta se celebró el día 20 de febrero de 2008.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- Un ejemplo de un compromiso evaluado es “La actualización de las colecciones abarcando todas las materias, con un mínimo de 5% anual de la colección general”
- Para verificar la consecución de este compromiso la Biblioteca dispone de una herramienta **Programa de Desarrollo de la Colección**, a través del cual se revisa la misma y queda reflejado su incremento en un documento actualizado anualmente.
- De esta forma presentamos datos objetivos dónde los auditores de AENOR pueden comprobar la consecución.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

2006							
	C. Regional	Préstamo	Sala General	Sala Infantil	C. Especiales	TOTAL	Actualización de la Colección 2006
Adquisiciones 2006	3.330	8.786	846	4.297	268	17.527	8,11%
Colección 2005	31.846	100.111	22.122	25.615	913	180.607	
Adquisiciones 2006	18,99%	50,12%	4,82%	24,51%	1,52%	100%	
Colección 2005	17,63%	55,43%	12,25%	14,18%	0,51%	100%	
2007							
	C. Regional	Préstamo	Sala General	Sala Infantil	C. Especiales	TOTAL	Actualización de la Colección 2007
Adquisiciones 2007	5.493	7.033	739	3.154	156	16.575	7,17%
Colección 2006	35654	125695	26532	26928	1181	215990	
Adquisiciones 2007	33,14%	42,43%	4,46%	19,03%	0,94%	100%	
Colección 2006	16,55%	58,34%	12,31%	12,45%	0,29%	100%	



# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

- Una vez realizada la Auditoria AENOR y transcurridos unos días nos envió una serie de informes en los que nos comunicaban la **Certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha**.
- En estos informes nos hicieron varias recomendaciones, ya introducidas en la nueva carta.
- Uno de los informes nos llamó la atención ya que procedía de un **Mystery Shopping (Cliente Misterioso)** que visitó la Biblioteca, sin nuestro conocimiento, e hizo uso de los servicios de la misma y comprobó el grado de cumplimiento de los compromisos.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## ■ Conclusiones:

- De forma paralela desde del 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.
- La Carta de Servicios actualmente se encuentra de proceso de maquetación.
- El informe del Cliente Misterioso fue muy favorable y nos animó a pensar que nuestro trabajo es satisfactorio para los usuarios.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## ■ Conclusiones:

- El proceso de certificación de la Carta de Servicios nos ha sido muy útil para trabajar con una metodología más normalizada.
- Potenciar y mejorar la nueva versión de la Carta de Servicios.
- Nos ayuda a ajustarnos a la realidad de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
- Podemos así, ofrecer servicios de calidad a todos los ciudadanos de la región.

# Proceso de Revisión y Certificación Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Muchas Gracias por vuestro tiempo.  
**Biblioteca de Castilla-La Mancha.**

**10º Aniversario.** (16 de Octubre)

<http://www.jccm.es/biblioclm/>

