Hacer visible el compromiso

La nueva Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Luis Marín Romero · Mª Ángeles García Valverde
Ana Fresco Santalla · Francisca Rodríguez Maleno

XXIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía

CONTEXTO

¿Que se espera de una Carta de Servicios?

Informativa

Explica qué servicios presta la Biblioteca.

Orientadora

Detalla derechos, obligaciones y vías de acceso.

Participativa

Abre canales para mejorar los servicios.

Comprometida

Asume compromisos de calidad medibles.

Valores: calidad · transparencia · innovación · igualdad · respeto

CONTEXTO

Una biblioteca, dos públicos

Ciudadanía

Personas usuarias, investigadores, estudiantes, fundaciones y asociaciones culturales.

Profesionales

Red de Bibliotecas Públicas y Red de Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas de Andalucía.

Misión: reunir, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y documental andaluz.

POR QUÉ UNA CARTA NUEVA

Veinte años después, otro contexto

2005

Primera Carta de Servicios de la Biblioteca

2009

Carta propia del Centro de Documentación Musical

2022

El Centro se integra en la Biblioteca (Decreto 159/2022)

2026

Nueva Carta única y actualizada

La norma pide actualizarla **al menos cada 3 años** (RD 951/2005) y **siempre que cambien los servicios** (Decreto 317/2003).

POR QUÉ UNA CARTA NUEVA

Lo que nos enseñó la Carta de 2005

EJEMPLO DE INCIDENCIA DETECTADA	ACCIÓN DE MEJORA
Servicios que describían procesos internos y no aportaban valor	Solo servicios **finalistas**, con resultado para la ciudadanía
Sin relación clara entre servicios, compromisos e indicadores	Cada servicio, con su **compromiso** y su **indicador**

Fuente: informes anuales de seguimiento desde 2005 y recomendaciones del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos.

METODOLOGÍA

Un trabajo participativo

5

áreas implicadas

Referencia, Información y Documentación, Patrimonio Bibliográfico, Servicios para la Lectura Pública, Hemeroteca y Difusión

18

reuniones de trabajo

Del grupo, dirigido por la persona responsable de la Biblioteca

3

sesiones presenciales

Con la Oficina para la Calidad de los Servicios Públicos

1

espacio común

La Red Profesional de la Junta: borradores, revisión y formación en línea

METODOLOGÍA

Siete fases encadenadas

1. **Revisión documental**
   Normativa y guías de la Junta
2. **Estudio comparativo**
   Cartas de otras bibliotecas
3. **Inventario de servicios**
   Ficha normalizada por servicio
4. **Compromisos**
   Revisados en dos filtros
5. **Indicadores**
   Con estándar y periodicidad
6. **Validación técnica**
   Órganos de calidad de la Junta
7. **Seguimiento y difusión**
   Reuniones periódicas y Plan de Comunicación

METODOLOGÍA

De 13 servicios a 8 compromisos

13
servicios inventariados

→

7
servicios seleccionados

→

9
propuestas de compromiso
Revisadas y depuradas

→

8
compromisos de calidad
Cada uno con su indicador

METODOLOGÍA

Cinco preguntas para cada compromiso

Relevancia

¿Importa a las personas usuarias?

Viabilidad

¿Podemos cumplirlo siempre?

Recursos

¿Tenemos medios para sostenerlo?

Medición

¿Se puede medir con claridad?

Seguimiento

¿Hay un procedimiento para revisarlo?

Grupo de trabajo → **Oficina para la Calidad** → **Compromiso**

LA NUEVA CARTA

Ocho compromisos, ocho cifras

2 días hábiles
Respuesta a consultas de información bibliográfica

15 minutos
Entrega en sala de documentos no accesibles al público

15 minutos
Préstamo personal de documentos

1 semana
Antelación mínima de la programación cultural en la web

10 días hábiles
Entrega de reproducciones digitales

3 ordenadores
Mínimo operativos para acceso a Internet

2 ordenadores
Mínimo operativos para catálogo y recursos en línea

3 días hábiles
Asistencia técnica a otras bibliotecas y centros

LA NUEVA CARTA

Anatomía de un compromiso

Servicio: información general y bibliográfica especializada

COMPROMISO	INDICADOR	CÁLCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD
Responder en un máximo de 2 días hábiles	Tiempo de respuesta a las consultas	% de consultas respondidas en 2 días	**100 %**	**Trimestral**

Qué se mide · cómo se calcula · qué nivel se espera · cada cuánto se mide.

LA NUEVA CARTA

Más allá de los compromisos

Derechos y accesibilidad

Trato respetuoso, materiales adaptados e instalaciones accesibles como derechos.

Participación

Buzón, Libro de Sugerencias y Reclamaciones, correo, teléfono y redes sociales.

Seguimiento público

Los valores de los indicadores se incorporan a los informes y se consultan en línea.

Si no cumplimos

Se comunica a la persona usuaria qué medidas se han adoptado para corregirlo.

PLAN DE COMUNICACIÓN

«Nuestro compromiso, tu servicio»

Una Carta que no se comunica pierde su utilidad. El objetivo, en palabras de la EAPI 2025-2030: «**que nadie se quede sin un servicio por no haberse enterado**».

COMUNICACIÓN

Diez acciones, dentro y fuera

3 internas

- Reparto de tareas y responsable
- Mailing anual al personal
- Folletos para quien atiende al público

7 externas

- Nota de prensa
- Tríptico y cuadernillo
- X, Facebook y WhatsApp
- Web de la Biblioteca
- Cartel con código QR
- Jornadas profesionales
- Artículos profesionales

Mensajes adaptados a cada público: claros, concretos y verificables. **Esta ponencia es una de las acciones.**

CONCLUSIÓN

Un modelo de mejora continua



Gracias

Nuestro compromiso, tu servicio

Luis Marín Romero · Biblioteca de Andalucía

luis.marin.romero@juntadeandalucia.es · 958 026 918

C/ Profesor Sainz Cantero, 6 · 18006 Granada