

EL CATÁLOGO OFICIAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE LA UCLM

Antonio Luis Galán Gall / Biblioteca Universitaria UCLM / antonio.galan@uclm.es

Julio Arévalo Molina / Biblioteca Universitaria UCLM / julio.arevalo@uclm.es

RESUMEN:

El actual Plan Estratégico de Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha se estructura en varios planes, correspondientes a dos categorías: planes sectoriales, de cada área de gestión de la UCLM, y planes horizontales, que afectan a todas las áreas de gestión entre ellas a la Biblioteca Universitaria.

Dentro de los planes horizontales, el *Plan de Mejora de la Productividad, Costes y Procesos de la UCLM*, tiene como primer objetivo el de identificar y revisar los productos y servicios de cada área y su pertenencia a actividades, partiendo de la consideración de “Proceso” como conjunto de acciones que transforman las entradas (en este caso necesidades del usuario) en resultados (servicios).

Para la definición de los servicios que puede ofrecer la biblioteca a sus usuarios, externos e internos, se parte de un “enfoque hacia el cliente o usuario”, considerando los diversos grupos de interés y perfiles identificados. Esto supone, entre otras cosas, la creación de un Catálogo Oficial de Servicios de la Biblioteca Universitaria, en el que el usuario encuentra todo aquello que la biblioteca puede proporcionarle, además del modo o modos de acceso en cada caso.

El Catálogo Oficial de Productos y Servicios es la guía, en sus publicaciones física y electrónica (web), que define por perfiles de usuario, y para cada uno de los productos y servicios.

A partir de la aprobación del Catálogo, las revisiones implicarán, además de la sistematización, la mejora del mismo, es decir, añadir, eliminar o modificar servicios, la visibilidad mayor al usuario, y la definición del Catálogo Oficial de Servicios Electrónicos (aquellos prestados online).

PALABRAS CLAVE: Servicios bibliotecarios, Gestión por procesos, Percepción de grupos de interés, Gestión de la calidad.

LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BUCLM

*"El servicio a los ciudadanos es el principio básico que justifica la existencia de la Administración y que debe presidir su entera actividad"*¹ Partiendo del precepto establecido en el propio Real Decreto, en el año 2006, la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha publicaba, por primera vez, su Carta de Servicios. Aunque en este documento se establecen los principales servicios, así como datos generales sobre el acceso a los mismos y los compromisos de calidad más significativos, es cierto también que no por ello deja de ser un documento generalista que no entra en el detalle de cada uno de ellos.

¹ Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado

Ya en el primer Plan Estratégico de la Biblioteca (2005-2007) se abordó, como una de las acciones a desarrollar, la de “Revisar y actualizar la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria y hacerla pública, tras su aprobación por la Comisión de Bibliotecas.” Dicho objetivo se anunciaba con anterioridad en el Plan de Actuación de la Biblioteca Universitaria del año 2004, pero no fue hasta el 2006, y dentro del Plan Estratégico de Gestión, cuando la Carta es aprobada y se hace pública.

Posteriormente, nuestra carta ha sido revisada (septiembre de 2007), y el cumplimiento de los compromisos establecidos en ella se publica anualmente, pudiéndose consultar desde la página web de la Biblioteca de la UCLM.



Catálogo | Mi Biblioteca | Horarios | Buzón de la Biblioteca | bv@uclm | Buscador | Mapa web

Volver

Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria de la UCLM

(Aprobada por la Comisión de Biblioteca el 21 de octubre de 2006
Modificada por la Comisión de Bibliotecas el 19 de septiembre de 2007)

 (Ver en PDF)

- [I. Datos identificativos y fines del Servicio](#)
- [II. Descripción de funciones](#)
- [III. Identificación de usuarios](#)
- [IV. Servicios que se ofrecen](#)
- [V. Derechos de los usuarios](#)
- [VI. Participación de los usuarios](#)
- [VII. Descripción de los compromisos de calidad](#)
- [VIII. Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados](#)
- [IX. Horario y direcciones de las Bibliotecas](#)
- [X. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene](#)

[Anexo. Cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios](#)

Sin embargo, y pese a los indudables beneficios de la Carta de Servicios, la universidad necesitaba dar un paso más allá de lo conseguido hasta el momento.

EL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DE LA UCLM

La Universidad de Castilla-La Mancha, y con ella la Biblioteca, se encuentra actualmente en el periodo de implantación de su II Plan Estratégico, que establece las líneas fundamentales de la gestión que ha de desarrollarse hasta el año 2011.

Para el diseño del PEG actual, de forma coordinada entre todas las unidades de gestión de la Universidad, se partió de dos pautas fundamentales:

- Por un lado, las directrices marcadas por el Rector de la Universidad en su programa electoral.

- Por otro, en los criterios de evaluación y mejora continua del modelo europeo de calidad EFQM, del que nuestra universidad tiene, en la actualidad, el Sello de Excelencia Europea 500+.

A partir de tales premisas, se generó un Plan Estratégico, que se compone de una serie de subplanes diferentes, de dos tipos:

- Planes sectoriales, que corresponden a cada una de las áreas de gestión (Biblioteca, económica, alumnos, archivo...)
- Planes horizontales, en los que se establecen las líneas estratégicas generales, que afectan, por lo tanto, a todas y cada una de las áreas de gestión.

Es dentro de estos planes horizontales donde se estableció el denominado “Plan de Mejora de la Productividad, Costes y Procesos”, que basa en tres vértices utilizados en el día a día de las labores de cualquiera de nuestras unidades: los servicios, los procesos y las actividades.

Así, y como uno de los primeros pasos necesarios para la mejora de los procesos, era imprescindible establecer un primer objetivo que fuese la identificación de los procesos (Mapa de Procesos), los productos y los servicios que la Universidad, a través de sus distintas áreas y unidades, ofrece a todos los clientes

POR QUÉ UN CATÁLOGO DE SERVICIOS

Podemos definir el concepto “Servicios” como *la prestación de bienes no materiales de cualquier organización a sus clientes.*

Los Servicios comparten la naturaleza de los productos, en tanto es una prestación solicitada para satisfacer una necesidad, pero, a diferencia de estos, son intangibles, heterogéneos y perecederos, y no pueden, por lo tanto, inventariarse o formar parte de un inventario patrimonial.

En definitiva, en nuestro caso, los Servicios que prestan las diferentes áreas y unidades de gestión a los usuarios, externos o internos, son “nuestros productos”. Hablar de “Cultura de Servicios” es hablar de una cultura que valora una buena prestación y en la que dar un buen servicio, claro y definido, tanto a los clientes y usuarios internos como a externos o últimos, se considera algo natural y una de las normas que rigen la organización.

Para alcanzar una prestación adecuada de los mismos, una de las condiciones imprescindibles es la sistematización, es decir, su normalización, con el fin de conseguir:

- Facilitar el acceso a los Servicios a los clientes o usuarios.
- La definición de las competencias de las unidades y áreas necesarias, a la hora de prestar determinados servicios.
- La identificación de los canales de cooperación entre unidades y áreas para la prestación de Servicios, mediante un adecuado Sistema de Procesos.

La facilidad de acceso a los Servicios por los clientes, apuesta por que en cualquier organización exista un Catálogo de Servicios, como medio de información externo e interno, a fin de que el cliente tenga una referencia rápida de lo que puede solicitar y éste constituya el único referente a fin de organizar nuestros procesos y funciones.

EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA UCLM

Para toda organización es imprescindible, y no solo para la definición de su política y estrategia, tener en cuenta las opiniones, necesidades y expectativas de sus grupos de interés, por lo que en la Universidad y para alcanzar el objetivo planteado, y anteriormente descrito, se ha creado el Grupo de Trabajo del Catálogo de Servicios de la UCLM.

Este grupo de trabajo, que deberá supervisar los diversos catálogos de distintas áreas, tiene encomendadas unas funciones concretas que son:

- La conformidad de los grupos de interés hacia los Servicios que ofrece la Gestión de la UCLM.
- La adecuación, cercanía y accesibilidad de dichos Servicios.
- La propuesta de nuevos Servicios que debería incorporar la UCLM.

Así, este foro constituirá, no solo un elemento de análisis de los servicios ofrecidos por la Gestión de la UCLM, sino además un espacio de trabajo, donde recoger las necesidades e inquietudes de los Grupos de Interés.

Para que pueda alcanzar los fines que tiene encomendados, es preciso que la representación de los grupos de interés sea lo más amplia posible, por lo que, en su constitución, participan los siguientes colectivos:

- Profesores
- Investigadores
- Estudiantes
- Equipos Directivos de la UCLM
- Empresas
- Sociedad
- Egresados
- Profesores de Secundaria

EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

La realización del Catálogo conlleva, según lo visto hasta ahora, dos fases fundamentales:

- La identificación de los clientes/usuarios
- La identificación de los servicios

Para la primera de las fases, y de forma general, se establecieron quince grupos de servicios, a los que se relacionó con cada uno de los grupos de interés detectados, y que se reflejan en la tabla siguiente:

	Profesor	Investigador	Alumno	PAS	Gobierno
Asistencia al Profesor en Centros y Departamentos	■				■
Asistencia Académica al Alumno			■		
Recursos Humanos y Desarrollo Personal	■	■		■	
Asesoramiento y Gestión de la Investigación		■			
Bibliotecas	■	■	■	■	■
Tecnología	■	■	■	■	■
Gestión Económica	■	■	■	■	■
Extensión Universitaria y Cultural	■	■	■	■	■
Extensión Universitaria Deportiva	■	■	■	■	■
Extensión Universitaria - Publicaciones	■	■			■
Servicios para las Infraestructuras	■	■		■	■
Asistencia a la Dirección y Gobierno					■
Control de Gestión					■
Prevención y Salud Laboral y de la Comunidad Universitaria	■	■	■	■	■
Servicios Generales y Auxiliares	■	■	■	■	■

Sin embargo, en el caso de la biblioteca, se ha partido no sólo de los usuarios que pertenecen a lo que suele denominarse “comunidad universitaria”, dado que la Biblioteca de la Universidad mantiene, desde sus inicios, el principio básico de ofrecer sus servicios a la sociedad en general, especialmente a profesores e investigadores no vinculados directamente con la institución, así como a alumnos y profesores de otras universidades españolas y extranjeras.

En coherencia con este principio, los colectivos identificados, han sido los siguientes:

- Profesores
- Investigadores
- Alumnos
- Personal de Administración y Servicios
- Gobierno de la Universidad
- Sociedad en general (usuarios no pertenecientes a la comunidad universitaria)

En la segunda fase, es decir, en la identificación de los servicios de la Biblioteca, se realizó un primer inventario en el que figuraba una lista poco detallada de los mismos, a partir de la cual se descendió a un segundo nivel de detalle que, tal vez, pudiera parecer demasiado exhaustivo. Sin embargo, y considerando las diferencias que podían encontrarse entre dos servicios muy cercanos (p.e. el préstamo Interbibliotecario y el préstamo entre bibliotecas de la propia UCLM), se decidió ampliar el nivel de detalle con el fin de ofrecer una mayor claridad al usuario.

De este proceso, se obtuvo una lista de 23 servicios a describir, cada uno de ellos con su correspondiente ficha:

1. Selección de recursos bibliográficos y materiales especiales
2. Asesoramiento para la selección de recursos
3. Gestión de desideratas
4. Adquisición de recursos bibliográficos y materiales especiales
5. Elaboración de catálogos y bases de datos
6. Administración del Repositorio Institucional (RUIdeRA)
7. Préstamo en sala de recursos bibliográficos y materiales especiales
8. Préstamo a domicilio y renovación del préstamo de recursos bibliográficos y materiales especiales
9. Reserva de documentos para préstamo
10. Préstamo en sala de recursos no bibliográficos y materiales de apoyo.
11. Préstamo a domicilio y renovación del préstamo de recursos no bibliográficos y materiales de apoyo.
12. Mediateca y recursos multimedia
13. Préstamo intercampus
14. Préstamo interbibliotecario
15. Acceso a internet y recursos de ofimática
16. Salas de estudio y de trabajo en grupo
17. Información de bibliográfica y de referencia
18. Formación de usuarios y alfabetización informacional
19. Acceso a recursos electrónicos en línea
20. Atención a usuarios con discapacidad
21. Difusión y marketing

22. Reprografía

23. Extensión cultural y bibliotecaria

La ficha tipo que describe cada uno de ellos, es la siguiente:

Nombre del servicio
<ul style="list-style-type: none">• Descripción del producto<ul style="list-style-type: none">○ Consiste en una descripción somera del servicio y los fines que se persiguen con el mismo• ¿A quién va dirigido?<ul style="list-style-type: none">○ Enumeración de los colectivos que pueden beneficiarse del mismo, según los grupos de interés detectados.• ¿Cómo se accede?<ul style="list-style-type: none">○ Se indica si el acceso es presencial, en línea, o permite las dos modalidades.• Prestación electrónica:<ul style="list-style-type: none">○ Indicación del modo de acceso, URL, así como condiciones y/o restricciones que pudieran existir• ¿Qué coste asociado conlleva?<ul style="list-style-type: none">○ Únicamente en los casos en que puede llevar un coste asociado, repercutible al usuario, se indica este detalle.• ¿Qué compromisos asume la biblioteca?<ul style="list-style-type: none">○ Los compromisos que se reflejan son los correspondientes a los establecidos en la Carta de Servicios, aunque en ocasiones se asumen nuevos compromisos no contemplados anteriormente.• Otra información asociada<ul style="list-style-type: none">○ Breve detalle de otro tipo de información de interés.

Así pues, la estructura que el Catálogo de Servicios adquiere, no se basa únicamente en la enumeración de los mismos, sino que los enmarca dentro de una declaración general de los valores y misión que rigen los principios de gestión de la Universidad, describe cada uno de los productos y servicios que se ofrecen y añade información adicional relativa a la prestación general de todos ellos, tal como las direcciones de cada una de las bibliotecas, datos de

contacto, horarios, y cualquier otra que pueda servir para que el usuario pueda conseguir un máximo aprovechamiento de todos los recursos y servicios de la biblioteca.

Recientemente se ha hecho público el catalogo en la página web de la BUCLM, desde la que puede ser consultado libremente².



EL CATÁLOGO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Si anteriormente hablábamos de uno de los planes estratégicos horizontales de la Universidad de Castilla-La Mancha, aquel en el que se encuadra la creación de los Catálogos de Servicios, otro de ellos, en el que por lo tanto también está implicada la biblioteca, es el “Plan de Administración Electrónica”.

Sin entrar a detallar los contenidos de dicho plan, sí es preciso señalar que, una vez identificados todos los servicios de la Universidad, a partir de los correspondientes catálogos, el paso siguiente consistirá en la selección de aquellos que ofrecen, de forma exclusiva o no, la prestación en línea.

A partir de la selección realizada se establecerá el Catálogo Oficial de Servicios Electrónicos, dentro del cual estarán todos aquellos que la biblioteca ya ofrece, así como aquellos que se vayan incorporando con el transcurso del tiempo.

² <http://www.biblioteca.uclm.es/catalogodeservicios.html>

CONCLUSIÓN

Un Catálogo de Servicios es un instrumento que aúna dos funciones primordiales: de un lado, la función informativa, constituyendo la fuente esencial por la que el usuario de la biblioteca puede resolver las dudas iniciales sobre sus propias expectativas relativas a los servicios de los que puede beneficiarse; de otro, es también una extensión de la Carta de Servicios, puesto que amplía la información contenida en la misma, asumiendo al mismo tiempo los compromisos previamente establecidos.

Al incorporar además la información y vínculos necesarios para el acceso a los servicios en línea, es también el germen de un futuro Catálogo de Servicios Electrónicos, que habrá de configurarse definitivamente cuando estén definidos todos los que, mediante esta vía, ofrece la institución.