



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA



**TRABAJO FINAL DE CARRERA**

*DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE UNA CARTA  
DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA  
PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET**

**ALUMNO:** IVÁN HERRÁIZ PÉREZ

**DIRECTORES:** JOSÉ MARÍA TORRALBA MARTÍNEZ

MARÍA DOLORES SANZ BERZOSA

*Valencia, noviembre de 2013*



## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar se lo quiero dedicar a mis dos directores del Trabajo Final de Carrera, José María Torralba Martínez y María Dolores Sanz Berzosa, por la dedicación que he recibido en todo momento por su parte durante la elaboración de mi Trabajo Final de Carrera.

A los profesores que durante este tiempo nos han impartido asignaturas en Gestión y Administración Pública, por brindarnos los conocimientos necesarios que han permitido su aplicación práctica en el presente trabajo.

A los empleados de la Biblioteca Pública Municipal de la localidad de Quart de Poblet, por la colaboración constante e información que he recibido de cada uno de ellos.

A mis amigos, por haber estado siempre a mi lado.

A mi pareja Carmen, por haber estado animándome día tras día durante la realización de este Trabajo Final de Carrera, confiando siempre en mí.

Y por supuesto a mi familia, por la comprensión que he recibido de ellos durante la realización de mis estudios, por su paciencia, por darme lo que he necesitado: por todo.



## SUMARIO

SUMARIO.....	5
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	10
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO 2 – MARCO DE REFERENCIA .....	27
CAPÍTULO 3 – SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET .....	65
CAPÍTULO 4 – PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET MEDIANTE LA CREACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS .....	105
CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES.....	177
ACRÓNIMOS Y SIGLAS .....	183
BIBLIOGRAFÍA.....	187
ANEXOS.....	195

## ÍNDICE DE CONTENIDO

SUMARIO.....	5
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	10
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
<b>CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1 RESUMEN.....	15
1.2 OBJETO DEL TFC.....	16
1.2.1 GESTIÓN MODERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	17
1.3 OBJETIVOS DEL TFC.....	19
1.4 NORMATIVA ACADÉMICA .....	20
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS UTILIZADAS.....	21
1.6 EL TFC EN RELACIÓN CON OTROS PRESENTADOS .....	24
<b>CAPÍTULO 2 – MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>27</b>
2.1 INTRODUCCIÓN.....	29
2.2 MARCO LEGAL.....	30
2.2.1 NORMAS LEGALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.....	34
2.2.2 NORMAS NACIONALES .....	44
2.2.3 TEXTOS PROFESIONALES BÁSICOS.....	53
<b>CAPÍTULO 3 – SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET .....</b>	<b>65</b>
3.1 INTRODUCCIÓN.....	67
3.2 RECURSOS .....	73
3.2.1 RECURSOS FÍSICOS .....	74
3.2.2 RECURSOS HUMANOS .....	77
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: ORGANIGRAMA .....	84
3.4 SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA.....	89

3.4.1 INDICADORES DE ACTIVIDAD .....	93
3.5 FINANCIACIÓN Y GESTIÓN .....	98
3.6 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN .....	102
<b>CAPÍTULO 4 – PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET MEDIANTE LA CREACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS.....</b>	<b>105</b>
4.1 LAS CARTAS DE SERVICIOS .....	108
4.1.1 EL CONCEPTO DE CALIDAD .....	109
4.1.2 ETAPAS DE LA CALIDAD .....	111
4.1.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: LOS MODELOS DE EXCELENCIA.....	113
4.1.4 MODELO DE LA EFQM.....	114
4.1.5 MODELO CAF-2002 .....	117
4.1.6 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO NACIONAL.....	120
4.1.7 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL .....	122
4.2 POSIBLES MEJORAS .....	125
4.3 PROPUESTA DE MEJORA: CREACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET .....	130
4.3.1 FUNDAMENTACIÓN DE LA MEJORA .....	130
4.3.1.1 NECESIDAD DE FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS CULTURALES EN QUART DE POBLET .....	130
4.3.1.2 OPINIÓN DE EXPERTOS .....	132
4.3.1.3 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LOS PLANES DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA VALENCIANA.....	132
4.3.1.4 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA. ....	133
4.3.2 METODOLOGÍA .....	134
4.3.3 PLAN DE APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	137
4.3.3.1 PLAN DE LA FASE 1. FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ.....	137
4.3.3.2 PLAN DE LA FASE 2. ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS.....	138

4.3.3.3 PLAN DE LA FASE 3. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN	161
4.3.3.4 PLAN DE LA FASE 4. SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	163
4.3.3.5 PLAN DE LA FASE 5. ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	166
4.3.4 APLICACIÓN PRÁCTICA.....	167
4.3.5 PRESUPUESTO.....	170
4.3.5.1 COSTE DEL TRABAJO DEL AUTOR DEL TFC .....	170
4.3.5.2 COSTE DEL TRABAJO DEL DIRECTOR DEL TFC .....	172
4.3.5.3 COSTE DEL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA BIBLIOTECA	173
4.3.5.4 RESUMEN DEL COSTE DEL TRABAJO FINAL DEL TFC.....	174
4.3.6 VIABILIDAD.....	175
<b>CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES</b> .....	177
5.1 CONCLUSIONES .....	179
ACRÓNIMOS Y SIGLAS .....	183
BIBLIOGRAFÍA.....	187
ANEXOS.....	195
ANEXO I – CUESTIONARIO DE MADUREZ ORGANIZATIVA.....	196

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.1:</b> Satisfacción del Ciudadano.....	18
<b>Figura 3.1:</b> Plano de la distribución física de la Biblioteca Pública Municipal (1951) ..	69
<b>Figura 3.2:</b> Plano de la distribución física de los fondos de la Biblioteca Pública Municipal (1986) .....	70
<b>Figura 3.3:</b> Recursos de la Biblioteca Pública .....	74
<b>Figura 3.4:</b> Plano de la distribución física de la Biblioteca Pública Municipal (2013) - Planta de abajo.....	78
<b>Figura 3.5:</b> Plano de la distribución física de la Biblioteca Pública Municipal (2013) - Planta de arriba .....	79
<b>Figura 3.6:</b> Organigrama y funciones de las Unidades y actividades de los Puestos de Trabajo de la Biblioteca Pública Municipal .....	88
<b>Figura 3.7:</b> Carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana .....	89
<b>Figura 4.1:</b> Perspectivas de la Calidad.....	111
<b>Figura 4.2:</b> Ciclo PDCA.....	113
<b>Figura 4.3:</b> Modelo EFQM-2003.....	116
<b>Figura 4.4:</b> Modelo CAF-2002.....	119
<b>Figura 4.5:</b> Esquema global para el desarrollo de un Plan de Elaboración e Implantación de una Carta de Servicios.....	136
<b>Figura 4.6:</b> Matriz de priorización de servicios .....	148

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 3.1:</b> Número de visitantes a la Biblioteca Pública Municipal.....	69
---	----

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 3.1:</b> Datos más significativos de la Biblioteca Pública Municipal (1986) y de las dos Agencias de Lectura .....	72
<b>Tabla 3.2:</b> Funciones, actividades y tareas del personal de la Biblioteca.....	86
<b>Tabla 3.3:</b> Indicadores de actividad de la Biblioteca Pública Municipal.....	93
<b>Tabla 3.4:</b> Aportaciones a la Biblioteca Pública Municipal (2012).....	100
<b>Tabla 3.5:</b> Aportaciones a la Biblioteca Pública Municipal (2011).....	101
<b>Tabla 4.1:</b> Funciones de los miembros del grupo de trabajo.....	140
<b>Tabla 4.2:</b> Ficha 1: Constitución del grupo de trabajo.....	141
<b>Tabla 4.3:</b> Ficha 2: Descripción básica del órgano .....	143
<b>Tabla 4.4:</b> Ficha 3: Identificación de servicios .....	145
<b>Tabla 4.5:</b> Ejemplo de Matriz de priorización de los servicios prestados por la Biblioteca Pública Municipal.....	149
<b>Tabla 4.6:</b> Ficha 4: Definición de Indicadores y Estándares de cumplimiento.....	151
<b>Tabla 4.7:</b> Ejemplo de Definición de Indicadores y Estándares de cumplimiento del servicio de <i>Información</i> de la Biblioteca Pública Municipal.....	152
<b>Tabla 4.8:</b> Ficha A: Nivel de Cumplimiento de los Compromisos.....	164
<b>Tabla 4.9:</b> Ficha B: Quejas y sugerencias .....	164
<b>Tabla 4.10:</b> Ficha C: Acciones de mejora detectadas.....	165
<b>Tabla 4.11:</b> Coste de impresión de los trípticos informativos .....	175
<b>Tabla A.1:</b> Datos de la persona encuestada.....	196
<b>Tabla A.2:</b> Cuestionario del Bloque 1 .....	197
<b>Tabla A.3:</b> Cuestionario del Bloque 2 .....	199



## CAPÍTULO 1

### INTRODUCCIÓN

## CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN

1.1 RESUMEN.....	15
1.2 OBJETO DEL TFC.....	16
1.2.1 GESTIÓN MODERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	17
1.3 OBJETIVOS DEL TFC.....	19
1.4 NORMATIVA ACADÉMICA .....	20
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS UTILIZADAS.....	21
1.6 EL TFC EN RELACIÓN CON OTROS PRESENTADOS .....	24

## 1.1 RESUMEN

El presente trabajo consiste en la realización de una propuesta de mejora a través de una Carta de Servicios para la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet (Valencia).

El Trabajo Final de Carrera (TFC) presentado a continuación está relacionado directamente con los estudios cursados en la diplomatura en GAP (Gestión y Administración Pública) de la Universidad Politécnica de Valencia. Conforme se expone en los requisitos de la *Normativa del Trabajo Fin de Carrera* establecidos en la página de la facultad, está basado en problemas reales, a la par que se fundamenta en las asignaturas cursadas durante la diplomatura.

El TFC que se propone consta de cinco capítulos:

En el primer capítulo titulado *Introducción* – que cuenta con los apartados oportunos para poder ser aprobado por la Comisión Coordinadora de TFC según la normativa vigente – se plantea cual es el objeto/objetivo principal de la elaboración de este trabajo. Al mismo tiempo, se muestra cual ha sido la metodología (plan de trabajo) seguida para realizar el presente trabajo e indicado cuales han sido las asignaturas utilizadas a lo largo del mismo, justificando la relación que ha tenido cada una de ellas con el trabajo. Por último, se muestra nuestro TFC en relación con otros anteriormente presentados.

A lo largo del segundo capítulo, denominado *Marco de referencia*, se hace una breve introducción al término marco legal, el cual proporciona las bases sobre las cuales las instituciones determinan el alcance de la participación política. Haciendo referencia a nuestra comunidad autónoma, al principio del presente capítulo se trata, por ejemplo, el establecimiento de las bases o estructuras fundamentales necesarias que permiten la creación, organización o planificación del Sistema Bibliotecario Valenciano en la Comunitat Valenciana. Además, en este apartado se muestran un conjunto de disposiciones nacionales que regulan las actividades o el funcionamiento del sistema bibliotecario de la nación. Finalmente, se hace una mención a una selección de textos que sirven de marco teórico básico en el entorno profesional de las Bibliotecas Públicas para concluir este capítulo dos.

El capítulo tercero, llamado *Situación actual del servicio prestado por la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet*, comienza con una breve reseña histórica de la Biblioteca de la localidad a modo introductorio. Por otro lado, una vez

mostrados tanto el organigrama de la organización como los recursos de los que dispone, nos centramos en los servicios que presta actualmente a la población usuaria de sus servicios. Analizamos también cual es la financiación/gestión de la Biblioteca Pública Municipal. Para terminar este capítulo se muestra un diagnóstico de la situación, donde se explica el por qué de la puesta en marcha de la Carta de Servicios.

El cuarto capítulo, titulado *Propuesta de mejora del servicio prestado por la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet mediante la creación de una Carta de Servicios*, es el más importante en la realización de este TFC. En él se describe brevemente como introducción al apartado en que consisten básicamente las Cartas de Servicios, encuadrándolas paralelamente dentro de la Calidad. A continuación se presentan una serie de mejoras que podrían tenerse en cuenta también a la hora de incorporarlas a la Biblioteca para incrementar la mejora en la calidad de sus servicios. Después, se expone cual es la propuesta de mejora en la que nos hemos centrado para la elaboración de nuestro trabajo – la realización de una Carta de Servicios – indicando la fundamentación de la propuesta o metodología aplicada, entre otras cosas. Una vez presentada la Carta elaborada, otra parte final del capítulo se centra en el presupuesto en el que se ha incurrido a la hora de desarrollar nuestra mejora.

El trabajo finaliza con el capítulo quinto denominado *Conclusiones*. En este último apartado se explican cuales han sido nuestras impresiones al finalizar el Trabajo Final de Carrera. Las conclusiones a las que llegamos son una síntesis de todo lo expuesto a lo largo de los capítulos anteriores.

## 1.2 OBJETO DEL TFC

El objeto principal que lleva a la realización de este trabajo no es otra que emplear los conocimientos adquiridos en las asignaturas impartidas durante la diplomatura en Gestión y Administración Pública para realizar una propuesta de mejora mediante la confección de una Carta de Servicios para la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet.

Las Cartas de Servicios se establecen como documentos eficaces que permiten fomentar la mejora continua de los servicios públicos dado que dan a conocer los niveles o estándares de calidad que la ciudadanía puede esperar de los

servicios que reciben. Las Cartas de Servicios pretenden establecerse como un catálogo de compromisos exigibles al servicio que den respuesta a las ineludibles demandas crecientes de sus usuarios.

Con la reciente construcción de la nueva Biblioteca Pública Municipal en la localidad se pretende satisfacer las necesidades de los ciudadanos, respondiendo así a sus intereses generales. Es necesidad prioritaria convertir la Biblioteca en un centro estratégico de la difusión del conocimiento a través del desarrollo de actividades culturales – estimulando la participación ciudadana – dado que se establece como la puerta local hacia el conocimiento en general.

### 1.2.1 GESTIÓN MODERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La legislación europea reconoce en la Carta Europea de los Derechos Fundamentales el derecho de los ciudadanos a una buena administración.

En el ámbito nacional, nuestra Constitución consagra primeramente el carácter instrumental de la Administración, puesta al servicio de los intereses de los ciudadanos. Por otro lado, la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas recoge los principios generales que han de inspirar la actuación de las Administraciones Públicas (destacando tanto el principio de eficiencia como el servicio a los ciudadanos).

Ya en la Comunidad Valenciana, nuestro Estatuto de Autonomía también recoge estos principios, concretándolos a través del *Artículo 9* que proclama el derecho general a una buena administración, el derecho a que las administraciones traten sus asuntos de forma equitativa e imparcial y el derecho a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

La calidad del servicio público ha de ser entendida como la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos que reciben esos servicios. Esta satisfacción por la calidad del servicio recibido puede resumirse en la siguiente figura (véase la Figura 1.1 adjunta a continuación).

**Figura 1.1:** Satisfacción del Ciudadano

$$SATISFACCIÓN = CALIDAD RECIBIDA - CALIDAD ESPERADA$$

**Fuente:** Reproducido de: LOPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A<sup>1</sup>.; 1995; pág. 86

De la relación que se establezca entre la calidad esperada (CE) y la calidad recibida (CR) pueden darse las siguientes opciones:

- Si **CE > CR** sucederá que el usuario no quedará satisfecho del servicio recibido porque sus expectativas de calidad eran superiores.
- Cuando **CE = CR** se obtiene satisfacción del usuario, pues éste en ningún momento se siente decepcionado por la calidad recibida.
- Mientras que si **CE < CR** la calidad percibida, además de ser satisfactoria, aproxima la gestión del servicio hacia la calidad deseada por el usuario.

Todo este enfoque garantiza que sean los usuarios quienes determinen la calidad de los servicios. Ello implica que para cada servicio sea determinante el punto de vista del usuario. (LOPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A.; 1995; pág. 86. Obra citada en la pág. 18)

Las organizaciones – fundamentalmente las prestadoras de servicios – han de estar en permanente conexión con su entorno para conocer los cambios que se van produciendo a su alrededor (bien sean de índole cultural, social o tecnológico) puesto que sin esa capacidad de adaptación no es posible dar cobertura a las demandas motivadas por esa situación cambiante.

En última instancia, en una sociedad del bienestar moderna como la valenciana, este planteamiento de adaptación al cambio se enmarca en un plan de Administración Pública. Su planificación estratégica se centra primordialmente en el ciudadano, con el objetivo de poner a su disposición unos servicios públicos de calidad en constante mejora, en ofrecerle una excelente atención, así como dotarle de

---

<sup>1</sup> LOPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A. (1995) *Servir al ciudadano. Gestión de Calidad en la Administración Pública*. Ed. IVAP

posibilidades reales de participación en los procedimientos administrativos. (Generalitat Valenciana<sup>2</sup>; 2010; Prólogo)

### 1.3 OBJETIVOS DEL TFC

El objetivo primordial de este trabajo es aproximar la gestión de los servicios prestados por la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet hacia la calidad esperada por el usuario de este servicio público mediante la elaboración de una Carta de Servicios (CS).

Basándonos en la definición de *Cartas de Servicios* establecida en el *Artículo 16* del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, se pretende:

En primer lugar, proporcionar al ciudadano información sobre las actividades que desarrolla la organización. Conjuntamente, establecer los niveles o estándares de calidad que la población espera sobre los servicios que reciben de la misma: de esta manera se quiere proporcionar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben. Finalmente, el último de los fines de nuestra Carta de Servicios será servir como instrumento de mejora de la calidad del servicio prestado por la Biblioteca Pública: en este escenario, se le exige cada vez más a la Administración Pública determinar el papel que juega en la sociedad moderna e incrementar su nivel de eficiencia.

En definitiva, se pretende que las actuaciones municipales en respuesta a las crecientes necesidades de la población puedan expresarse en compromisos claros que cada ciudadano pueda conocer. La realización de nuestra Carta de Servicios supone el establecimiento de unos compromisos concretos con toda la población a la que presta sus servicios para fomentar la mejora continua de la calidad, objetivo indispensable de cualquier Administración Pública que pretenda evolucionar hacia la

---

<sup>2</sup> Generalitat Valenciana. *Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana. Gobernanza 2013*. [http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/Plan\\_de\\_Innovacion\\_CAS.pdf](http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/Plan_de_Innovacion_CAS.pdf); (10/01/2013)

calidad total o máxima excelencia. Unos ciudadanos mejor informados son la mejor garantía del fortalecimiento de la Administración Pública.

#### 1.4 NORMATIVA ACADÉMICA

La Normativa del Trabajo Final de Carrera – recogida en la página de la facultad – tiene como finalidad principal regular la elaboración de los TFC para la diplomatura en Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV).

En el primer apartado de la presente Normativa, titulado *Requisitos*, se especifica que nuestro TFC deberá:

- a) Emplear las asignaturas cursadas durante la diplomatura que estén relacionadas con la naturaleza del trabajo.
- b) Estar basado en problemas reales.
- c) Ser fundamentalmente práctico.

En el apartado siguiente de este primer Capítulo se describen los conocimientos que se han adquirido en las asignaturas cursadas a lo largo de la diplomatura y que han sido importantes en cuanto a su aplicación práctica para la realización de este trabajo. Del mismo modo, se puede observar a lo largo de la memoria que nuestro TFC está basado en problemas reales (tal como sugiere el contenido de la Normativa vigente).

En el bloque llamado *Metodología* se especifica que el TFC deberá ser realizado de manera individual. Además, se indican cuales deben ser los apartados mínimos que tienen que estar incluidos en nuestro trabajo. De forma resumida, atendiendo a los apartados que, como mínimo, debe disponer nuestra memoria, el trabajo que se presenta a continuación se organiza de la siguiente manera:

#### Índice

1. Introducción
  - a) Resumen
  - b) Objeto
  - c) Objetivos

- d) Justificación de las asignaturas utilizadas
  - 2. Marco de referencia
  - 3. Situación actual
  - 4. Propuesta de mejora
    - a) Metodología
    - b) Presupuesto
  - 5. Conclusiones
- Bibliografía

En los *Aspectos formales* incluidos en el apartado cinco de la Normativa, se expone que el TFC se redactará en uno de los idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana. Además, se recoge en el mismo apartado que todas las páginas del TFC – exceptuando los apartados *Bibliografía* y *Anexos* – deberán ir numeradas.

En último lugar, se indica que cualquier bibliografía que se utilice deberá citarse en el apartado correspondiente siguiendo la norma ISO 690/1987 de referencias bibliográficas e ISO 690-2/1997 de referencias bibliográficas sobre los documentos electrónicos.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS UTILIZADAS

Para la realización de este Trabajo Final de Carrera se han utilizado los conocimientos adquiridos a lo largo de toda la diplomatura. A continuación se indican cuales han sido las asignaturas con más importancia a la hora de desarrollar el TFC según los capítulos presentes en la memoria.

Justificación de las asignaturas empleadas en el primer Capítulo:

- Los conocimientos adquiridos en la asignatura **Gestión Administrativa** nos han permitido comprender los distintos modelos de gestión, a la vez que hemos podido aplicar estos conocimientos para contribuir a la mejora de la gestión pública y a la calidad de los servicios públicos. Por otra parte, también hemos podido emplear algunos métodos, procedimientos y herramientas básicas de gestión de servicios públicos y de administración en la elaboración de los diferentes capítulos.

- En **Información y Documentación Administrativa/Informática Básica** adquirimos las habilidades necesarias para realizar operaciones estándares usando la tecnología informática en el tratamiento de texto, hojas de cálculo, bases de datos, etc. esenciales para la realización de este manual.
- Los conocimientos primordiales sobre la gestión de la información en las Administraciones Públicas fueron adquiridos a lo largo de **Información y Documentación Administrativa**, junto a las fuentes de información y los recursos para obtenerlas.

Justificación de las asignaturas utilizadas para realizar el Capítulo segundo:

- Gracias a **Derecho Administrativo** nos familiarizamos con las bases conceptuales y evolutivas de la Administración Pública, así como su ordenamiento jurídico. A lo largo de la asignatura pudimos conocer los fundamentos jurídicos, sociales y políticos del conjunto de las entidades públicas que gestionan los intereses públicos, además del marco legal de las diferentes instituciones políticas empleado en este Capítulo.
- El estudio en la asignatura **Derecho Autonómico y Local** sobre los poderes de autogobierno en la Comunidad Valenciana nos permite enfocar en este segundo Capítulo algunas administraciones e instituciones autónomas que participan del ejercicio de funciones autonómicas.
- Junto a las dos asignaturas citadas anteriormente, **Derecho Constitucional** nos sirve, en relación con la realización del manual, para conocer el marco legal de las instituciones mencionadas a lo largo del TFC.
- En **Estructuras Políticas/Formas Políticas**, junto a lo estudiado en la asignatura **Estructuras Políticas/Administraciones Públicas**, se hace un repaso de los principios que originan las competencias y el funcionamiento de la Administración Pública en España. Por otra parte, se hace mención al conocimiento de la estructura de las administraciones territoriales, haciendo especial hincapié en la Administración Local. Finalmente, junto al marco legal que regula la estructura de las Administraciones Públicas, también se estudian las estrategias de mejora organizativa, aseguramiento y evaluación de la calidad de los servicios públicos, así como la aplicación de técnicas de organización para el adecuado funcionamiento de la Administración.
- Tanto para la Introducción del TFC, como para este Capítulo y los sucesivos, tienen incidencia los conocimientos adquiridos en **Gestión Administrativa I, II y III, Información y Documentación Administrativa e Información y**

**Documentación Administrativa/Informática Básica** por lo motivos citados anteriormente.

Justificación de las asignaturas relacionadas con el tercer Capítulo:

- La Administración Pública debe tomar decisiones financieras relacionadas con la inversión, la financiación y la gestión de liquidez. Con lo estudiado en la asignatura **Gestión Financiera y Contabilidad**, en la situación actual en la que nos encontramos, se exige a los gestores públicos un empleo eficiente de los recursos, lo que obliga a emplear los instrumentos propios de la dirección financiera en el proceso de toma de decisiones.

Justificación de las asignaturas usadas a lo largo del cuarto Capítulo:

- A través de la asignatura **Gestión de Calidad** hemos aprendido que la administración pública se caracteriza por prestar servicios a los ciudadanos. Los órganos directivos se preocupan de poder evaluar el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos con los servicios recibidos, a fin de implementar políticas de gestión que permitan una mejora continua en dicha prestación. Por ello, haciendo referencia al TFC, más que pensar en la calidad como un acto puntual, es más apropiado referirnos a la gestión del sistema de la calidad, entendiendo éste como el conjunto de actividades que debe desarrollar cualquier administración para conseguir prestar servicios de calidad a los ciudadanos.
- En la asignatura **Estadística** hemos operado con datos de investigación cuantitativos y cualitativos. El objetivo esencial de esta asignatura es aprender a manejar los datos para finalmente poder convertirlos en información de relevancia, el mismo objetivo que debe emplearse en la realización del TFC.
- A través de la asignatura **Teoría Social** estudiamos los conceptos básicos del análisis sociológico hasta llegar al estudio de sociedad organizada, donde la administración pública y la burocracia adoptan un papel protagonista en su organización.

Justificación de las asignaturas relacionadas con el último Capítulo:

- Las conclusiones no son sino una síntesis de todo el TFC. Como consecuencia de esto, las asignaturas que tienen incidencia en la realización de este quinto Capítulo son todas las asignaturas relacionadas hasta ahora, puesto que los conocimientos que han sido aplicables a la realización de los anteriores capítulos sirven ahora para llegar a las conclusiones.

## 1.6 EL TFC EN RELACIÓN CON OTROS PRESENTADOS

A continuación se citan algunos de los Trabajos Fin de Carrera consultados que más relación tienen con la elaboración de la memoria que se expone a lo largo de estos cinco capítulos.

Primeramente, el TFC realizado por Cristina Lluch Crespo titulado *“Elaboración de la Carta de Servicios de la Facultad de Bellas Artes San Carlos de la Universidad Politécnica de Valencia”*.

A lo largo de su memoria nos da una información detallada de todo lo que engloba a la facultad de Bellas Artes (en cuanto a su estructura o a los servicios que presta) del mismo modo que hemos hecho nosotros principalmente en el tercer Capítulo, donde hemos expuesto como se organiza la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet o los servicios que ofrece, así como las fuentes principales de ingresos que permiten el correcto funcionamiento de la misma.

Para la realización de la Carta de Servicios de la facultad de Bellas Artes se ha basado en el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se regulan las Cartas de Servicios. En nuestro caso, hemos seguido la metodología en cumplimiento al Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell (que modifica el Decreto anteriormente citado). Por esta razón, las distintas fases que hemos seguido a lo largo de la metodología para la confección de la Carta son bastante similares.

Conjuntamente, se han debido cumplimentar en ambas memorias una serie de fichas antes de la redacción final de la Carta de Servicios.

De la misma manera, ha sido de gran utilidad el TFC *“Propuesta de Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la Universidad Politécnica de Valencia”* elaborado por Luís López Vera.

Este trabajo comienza con la importancia de la Calidad y la evaluación de la Calidad según el Modelo de EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad). En nuestro caso, hemos preferido tratar al principio de la memoria el marco de referencia o marco legal que engloba al sistema bibliotecario de nuestro país, dado que la Biblioteca es la organización donde se prevé implantar la Carta de Servicios. De cualquier modo, en nuestro Capítulo 4 también existe un apartado que hace referencia a la importancia de la Calidad en su relación con las Cartas de Servicios.

El proceso de elaboración para la Carta de Servicios de la Casa del Alumno se fundamenta en el Real Decreto 951/2009, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la AGE (Administración General del Estado). Al igual que ocurre con el TFC citado anteriormente, pese a no utilizar la misma metodología para la realización de nuestra Carta de Servicios, en ambos trabajos se sigue una metodología en base a la confección de distintas fichas que llevan a la realización de la Carta de Servicios. Un ejemplo puede ser la ficha para la constitución del equipo de trabajo o la ficha con el catálogo de los servicios prestados.

Por otra parte, también se ha podido consultar a través de la página web de *RiuNet*<sup>3</sup> el Trabajo Fin de Carrera titulado *“Propuesta de diseño de un Manual de Procedimientos en la Inspección de Servicios Sanitarios de Xàtiva (Valencia)”* realizado por María Sánchez Vílchez.

Con la diferencia principal del objeto que ha llevado a la elaboración de los dos trabajos, para la realización de ambos Trabajos Fin de Carrera se ha seguido un índice de contenido bastante semejante al que se ha desarrollado a lo largo de los siguientes capítulos.

Ambos TFC han tratado primeramente el tema que aborda al marco legal antes de desarrollar el apartado de la situación o problemática actual. Una vez analizada la situación actual tanto de la Inspección de Servicios Sanitarios de Xàtiva como de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet, se ha propuesto la mejora que se quiere llevar a cabo – estableciendo la metodología aplicada o el presupuesto en el que se ha incurrido para su implantación, entre otras cosas –.

Tal como ocurre con los otros dos trabajos mencionados anteriormente, la memoria finaliza con las conclusiones generales a las que se ha llegado una vez implantada la mejora.

Además, otros trabajos consultados de manera *online* a través de *RiuNet* han sido: *“Manual de usuario para la configuración del Sistema de Información Contable (GEMA) para la Administración Local”* (realizado por Susana Micaela Santonja Marí) o *“Propuesta de Rediseño de las Competencias Funcionales del Director-Coordenador Edificios PROP Valencia de la Generalitat Valenciana”* (elaborado por Joaquín Cerverón Fernández).

---

<sup>3</sup> *RiuNet: Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica de Valencia. Trabajos académicos.* <http://riunet.upv.es/>; (05/09/2012)

Cabe apuntar también en última instancia que estos trabajos anteriormente expuestos han sido los principales referentes durante la elaboración de la presente memoria debido a que gran parte de ellos han sido dirigidos por el mismo profesor que dirige este trabajo, José María Torralba Martínez; alguno de ellos codirigido también por María Dolores Sanz Berzosa, tal como ocurre con este TFC.

Una vez concluido este Capítulo 1 donde se ha presentado brevemente la Introducción a nuestro trabajo, a continuación se da paso al Capítulo 2, en el que se desarrolla el Marco legal que regula las Bibliotecas Públicas.

## CAPÍTULO 2

### MARCO DE REFERENCIA

## CAPÍTULO 2 – MARCO DE REFERENCIA

2.1 INTRODUCCIÓN.....	29
2.2 MARCO LEGAL.....	30
2.2.1 NORMAS LEGALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.....	34
2.2.2 NORMAS NACIONALES .....	44
2.2.3 TEXTOS PROFESIONALES BÁSICOS.....	53

## 2.1 INTRODUCCIÓN

El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones determinan el alcance de la participación política. Faculta a su vez a la autoridad correspondiente para que lleve a cabo las labores de administración de conformidad a la estructura detallada dentro de sus mismas provisiones.

Todo servicio se configura de acuerdo a ciertos principios que manifiestan su ámbito de actuación, sus agentes, sus destinatarios y su misión. Al igual que ocurre en el conjunto de la Unión Europea, las Bibliotecas Públicas en España se organizan como un servicio público que está normalizado, sujeto a una normativa general y específica desarrollada por las distintas administraciones. Se trata de normas que regulan el servicio con carácter de obligatoriedad, aunque en muchos aspectos se carezca de herramientas para una aplicación efectiva y práctica de tales normas.

Conjuntamente, existen declaraciones, directrices y manifiestos sobre las Bibliotecas Públicas, emanados de organismos nacionales e internacionales, que se han establecido en importantes guías para el desarrollo de un servicio de Biblioteca Pública de calidad. Son principios que han ido adquiriendo importancia tanto para los profesionales como para los poderes públicos, tanto en su tarea legislativa como en la ejecutiva.

Conocer el marco normativo que regula las Bibliotecas Públicas resulta imprescindible para entender su desarrollo y su situación, tanto en la legislación aprobada por la Administración General del Estado (AGE) como en las leyes y en las normativas promulgadas por las distintas comunidades autónomas.

La prestación de servicios de las Bibliotecas Públicas se dirige a todos los ciudadanos, tal como recogen las leyes autonómicas y nacionales, así como las declaraciones de ámbito internacional. Es por tanto la población, a la que están destinados sus servicios, el referente esencial para sus análisis, estableciendo la unidad básica que delimita el entorno a estudiar. (Ministerio de Cultura<sup>4</sup>; 2008; pág. 47-48)

---

<sup>4</sup> Ministerio de Cultura. *Las Bibliotecas Públicas en España. Dinámicas 2001-2005*. [http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Las\\_Bibliotecas\\_Publicas\\_dinamicas.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Las_Bibliotecas_Publicas_dinamicas.pdf); (10/09/2012)

## 2.2 MARCO LEGAL

### **Legislación bibliotecaria de las Comunidades Autónomas**

La primera comunidad autónoma en aprobar una ley de bibliotecas fue Cataluña en 1981. La seguirían durante esa década: Andalucía (1983), Aragón (1986), Comunidad Valenciana (1986), Castilla-La Mancha (1989), Castilla y León (1989), Galicia (1989) y Madrid (1989). Más tarde, durante el último periodo de siglo, se aprobaron las de Murcia (1990), La Rioja (1990) y Extremadura (1997).

Al comienzo de este siglo se han aprobado las leyes de bibliotecas de las comunidades de Cantabria (2001), Navarra (2002), Andalucía (2003), Islas Baleares (2006) y País Vasco (2007). No obstante, las únicas comunidades autónomas que en la actualidad siguen sin aprobar una ley que regule su sistema bibliotecario son Asturias y Canarias.

De igual forma, algunas de las citadas comunidades autónomas han aprobado recientemente reglamentos para sus respectivos sistemas bibliotecarios. Estos desarrollos normativos son importantes para la concreción de los preceptos generales que se exponen en las leyes. Un ejemplo es el decreto por el que se dictan normas para la creación de centros de lectura pública municipales en la Comunidad Valenciana (2005).

Prácticamente en toda su totalidad siguen denominándose leyes de bibliotecas de manera genérica aunque regulen fundamentalmente las bibliotecas públicas. En las recientes leyes la designación de la misma es ley del sistema bibliotecario, tal como lo había hecho anteriormente la ley de la Comunidad Valenciana.

Si bien se ha creado cierta predilección creciente a legislar más sobre el sistema bibliotecario que sobre las propias bibliotecas, las semejanzas de las nuevas leyes con las del período primero son evidentes en cuanto a su estructura. Dentro de las novedades que pueden encontrarse en las leyes más recientes cabe resaltar: el desarrollo tanto de los derechos de los usuarios como de sus deberes, la ineludible presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en su articulado o el establecimiento de planes de lectura. (Ministerio de Cultura; 2008; pág. 52-53. Documento citado en la pág. 29)

## **Legislación bibliotecaria de Ámbito Estatal**

Hasta mediados de 2007 la normativa estatal sobre Bibliotecas, aplicable al conjunto del Estado, se circunscribía a algunas leyes generales – en cuyo articulado se hacía referencia a las bibliotecas – como la Ley de Bases de Régimen Local o la Ley del Patrimonio Histórico Español.

Con la reciente aprobación (en junio de 2007) de la Ley de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas, España cuenta por primera vez con una normativa de ámbito estatal que reconoce a la Biblioteca Pública como el servicio que posibilita el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos, debiendo las administraciones públicas garantizar el acceso a las bibliotecas en igualdad de condiciones.

La cooperación entre las distintas instituciones del Estado, comunidades autónomas, entidades locales, organismos públicos, organismos privados, etc. se completa con instrumentos de evaluación y seguimiento que hacen que estos derechos fundamentales sean lo más eficaces y eficientes posible.

Además, se legisla por vez primera, a través de la nueva norma, un conjunto de servicios básicos para todo el Estado:

- a) Acceso a la información digital a través de internet o de las redes análogas que se pueden desarrollar, así como la formación para su mejor manejo.
- b) Consulta en sala de las publicaciones que integren su fondo.
- c) Información y orientación para el uso de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades informativas de los ciudadanos.
- d) Préstamo individual y colectivo.

Finalmente, la Administración General del Estado establece estructuras e impulsa la cooperación entre las Bibliotecas Públicas para la mejora de sus servicios. Precisamente es la cooperación entre las diversas bibliotecas del Estado, junto a la colaboración de las diferentes administraciones públicas (en la medida en que todas ellas tienen competencias en materia de bibliotecas: bien sea en función del criterio de la titularidad o del interés respectivo) lo que permite el logro de todos aquellos objetivos que requieren actuaciones conjuntas. (Ministerio de Cultura; 2008; pág. 48-50. Documento citado en la pág. 29)

## **Declaraciones. Directrices. Manifiestos. Pautas**

Durante el principio de siglo se ha incrementado la actividad de los organismos nacionales e internacionales que elaboran documentos de orientación para el servicio de la biblioteca pública. Conjuntamente a la legislación específica en materia de bibliotecas, se dispone de un amplio repertorio de textos (tales como las declaraciones, las directrices, los manifiestos o las pautas) que, aunque no ostentan implicaciones legales, son instrumentos útiles como guías para el desarrollo de servicios bibliotecarios de calidad.

Estos manifiestos sobre las bibliotecas públicas son proclamas institucionales de carácter y ámbito internacional que declaran de manera genérica:

- La misión de las bibliotecas públicas en la sociedad.
- Su función en la construcción de la democracia y la ciudadanía.
- Su papel en el desarrollo social e individual.

En el ámbito del Programa de cooperación bibliotecaria entre el Ministerio de Cultura (MCU) y las Comunidades Autónomas, se tomó a finales de los noventa la iniciativa de elaborar una serie de pautas generales para el ámbito bibliotecario que pudieran ser aplicables al conjunto del territorio español.

Las más importantes son las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*<sup>5</sup> que pretenden ser una guía profesional que actúe como un elemento básico para el desarrollo de las bibliotecas públicas en todo el estado. En su presentación definen a las Bibliotecas Públicas, junto al sistema de lectura pública e información que integran, como «un servicio público del que se dota la sociedad para garantizar a todos los ciudadanos la igualdad de oportunidades en el acceso y uso de las fuentes del conocimiento y la cultura facilitando así el ejercicio de derechos fundamentales para las personas y para la convivencia democrática».

Desarrolla apartados sobre: la gestión de las bibliotecas públicas, las instalaciones, los recursos humanos, los recursos de información, los servicios, los usuarios, etc. Entre sus apéndices figura un cuadro de disposiciones normativas publicadas en algunas comunidades.

---

<sup>5</sup> Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* (2002). Citado en: Ministerio de Cultura (2008). Documento citado en la pág. 29

Además de estas pautas generales, cabe destacar la publicación de las siguientes pautas sectoriales:

- *Normas de préstamo de obras de la biblioteca para exposiciones (2002)*
- *Directrices para proyectos de digitalización de colecciones y fondos de dominio público, en particular para aquellos custodiados en bibliotecas y archivos (2005)*  
Dispone de recomendaciones sobre: el desarrollo de interfaces en internet, la preservación de contenidos digitales, las necesidades presupuestarias, los aspectos legales, los recursos humanos, etcétera.
- *Pautas para el servicio de internet en las bibliotecas públicas (2005)*  
Actualizadas en 2007
- *Sistemas urbanos de bibliotecas (2006)*  
Recoge principios sobre la colección, equipamientos y servicios, sobre la cooperación y difusión, sobre la evaluación, gestión y planificación de sistemas y redes, sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), sobre los recursos humanos, etc.
- *Pautas para el servicio de acceso a internet en las bibliotecas públicas (2007)*  
Contiene directrices para: la evaluación, la formación de los usuarios, la organización y prestación del servicio, las necesidades de equipamiento, los aspectos legales, los deberes, derechos y responsabilidades que se derivan del acceso a internet. Los anexos comprenden una detallada información sobre las características técnicas de las conexiones y de los equipos.
- *Pautas para el uso compartido de recursos en bibliotecas públicas. Préstamo interbibliotecario y suministro de documentos (2007)*  
Con recomendaciones específicas y generales para la biblioteca peticionaria y suministradora.
- *Recomendaciones sobre los servicios que las bibliotecas pueden ofrecer a través de internet (2007)*

Recomendaciones para la creación de una página web, los requisitos técnicos de accesibilidad, los contenidos, etcétera. Contiene también un conjunto de recomendaciones para el desarrollo de una intranet.

(Ministerio de Cultura; 2008; pág. 76-82. Documento citado en la pág. 29)

## 2.2.1 NORMAS LEGALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

### ⇒ **Real Decreto 846/1986, de 21 de marzo, por el que se transmitieron los fondos bibliográficos de la Biblioteca Nicolau Primitiu a la Generalitat Valenciana**

Por Real Decreto 1032/1978, de 14 de abril, se aceptó la donación al Estado de una colección de libros compuesta por ejemplares incunables y ediciones de los siglos XVI-XVIII (integrantes todos ellos del Patrimonio Histórico Español) para que se instalara en la Biblioteca Nicolau Primitiu en la ciudad de Valencia.

Por Orden del Ministerio de Cultura de 20 de febrero de 1979 se estableció en la Biblioteca Pública Provincial del Estado de Valencia una biblioteca pública para el servicio de la cultura valenciana bajo la denominación de Nicolau Primitiu.

Una vez aprobado por la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, el Ministerio de Cultura consideró de interés general la transmisión de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Nicolau Primitiu a la Generalitat Valenciana (de acuerdo al *Artículo 1* de este Real Decreto).

### ⇒ **Ley 4/1998, de 11 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Patrimonio Cultural Valenciano**

La Ley del Patrimonio Cultural Valenciano estableció el marco legal de la acción pública dirigida a la conservación, difusión y fomento del patrimonio cultural en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Por ello, la Ley trató de fomentar el aprecio general del patrimonio cultural a través de la educación como el medio más eficaz de asegurar la colaboración social en su conservación.

El Inventario General del Patrimonio Cultural Valenciano era la institución básica en torno a la cual se configuraba el sistema legal de clasificación de los bienes de naturaleza cultural que merecían especial amparo. En él se inscribían toda clase de bienes, muebles, inmuebles o inmateriales, clasificados según dos niveles de protección: el correspondiente a los bienes declarados de interés cultural y el asignado a los bienes inventariados que no fueran objeto de esta declaración.

La legislación tenía entre sus objetivos fundamentales el de impulsar la formación de un Inventario lo más completo posible de todos aquellos bienes del patrimonio cultural valenciano que merecieran una protección especial.

De este modo (conforme al *Artículo 2: Clases de bienes*) «los bienes que integran el patrimonio cultural valenciano pueden ser:

- a) Bienes de Interés Cultural Valenciano: son aquellos que por sus singulares características para el patrimonio cultural son objeto de las especiales medidas de protección que se derivan de su declaración como tales.
- b) Bienes inventariados no declarados de interés cultural: son aquellos que por tener algún valor particularmente significativo gozan del régimen de protección que de dicha inclusión se deriva.
- c) Bienes no inventariados del patrimonio cultural: son todos los bienes que forman parte del patrimonio cultural valenciano que no están incluidos en ninguna de las dos categorías anteriores.»

Por lo que respecta al patrimonio cultural valenciano, se establece en el *Artículo 75* (Régimen jurídico) que «forman parte del patrimonio cultural valenciano el patrimonio audiovisual, bibliográfico, documental, etc. constituido por cuantos bienes de esta naturaleza se declaren integrantes del mismo en este título.»

Junto a todo lo expuesto anteriormente, también cabe destacar el contenido de los siguientes artículos por su relación con el presente trabajo:

*Artículo 80: Bibliotecas.*

Son bibliotecas las instituciones culturales donde se catalogan, clasifican, conservan, divulgan, reúnen, etc. colecciones o conjuntos de libros para su consulta en sala pública o mediante préstamo temporal, con fines de difusión cultural, educación, información o investigación.

*Artículo 81:* Sistema Bibliotecario Valenciano.

Se crea el Sistema Bibliotecario Valenciano que formará junto al Sistema Archivístico Valenciano el marco de cooperación de las instituciones que integran cada uno de ambos sistemas con el fin de coordinar su organización.

*Artículo 87:* Interés público.

Se reconoce de interés público de todas las actividades de conservación del patrimonio cultural valenciano, así como su carácter de fuente de riqueza económica para la colectividad.

### ⇒ **Ley 3/2002, de 13 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Libro**

Su principal objetivo fue definir un marco jurídico para promover el fomento de la lectura y la difusión del libro – así como la regulación del Depósito Legal en el ámbito de la Comunidad Valenciana – según lo dispuesto en su *Artículo 1:* Finalidad de la ley. Al mismo tiempo, pretendió aplicar al sector del libro las previsiones estatutarias de especial promoción a la recuperación literaria del valenciano.

Los preceptos de la misma (establecidos en su *Artículo 2*) eran de aplicación a las publicaciones susceptibles de lectura, así como a los materiales complementarios que se editaban juntamente con el libro.

Por otro lado, mediante la Conselleria competente en materia de cultura y en coordinación con las bibliotecas integradas en el Sistema Bibliotecario Valenciano, la Generalitat elaboró programas de fomento de la lectura tanto para el conjunto de la población como para sectores específicos de la misma, estableciendo a las bibliotecas como lugar de lectura (*Artículo 6:* Las bibliotecas como lugar de lectura).

Finalmente, a través de su *Artículo 10* «se crea el Consejo Asesor del Libro, dependiente de la Conselleria competente en materia de cultura, como órgano de carácter consultivo.» Su función era canalizar de forma permanente las relaciones de la administración con todas las partes implicadas en el sector del libro.

➔ **Ley 7/2004, de 19 de octubre, de la Generalitat, de modificación de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano**

El objetivo de esta norma fue proceder a la actualización de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano, un texto normativo que demostró una gran eficacia en la recuperación del patrimonio cultural valenciano en sus más diversas vertientes.

El patrimonio cultural valenciano quedó englobado en tres grandes categorías: bienes muebles, inmuebles e inmateriales. Todas estas categorías gozaban de la protección de un texto legal, un grado de protección que se ha demostrado eficaz por cuanto ha sido convalidado por instituciones internacionales como la UNESCO.

En la nueva Sociedad de la Información y del Conocimiento, el valor de cualquier organización resulta del conjunto cultural e intelectual que atesoran. Del mismo modo, son las manifestaciones que proceden de esa creatividad (así como su transmisión) las que incrementan nuestro progreso personal y colectivo. El segundo de los ejes lo componía la puesta en valor de los bienes de interés cultural. Y por último, el tercer pilar sobre el que descansa esta reforma fue la protección del patrimonio informático valenciano, que permitió garantizar a las futuras generaciones un adecuado conocimiento del desarrollo alcanzado por nuestra sociedad.

Finalmente, una disposición adicional instó al Consell de la Generalitat a realizar las gestiones oportunas para crear fundaciones vinculadas a la Generalitat que llevaran a cabo actividades destinadas a materializar los principios perseguidos por la Ley del Patrimonio Cultural Valenciano.

Uno de los artículos más destacados es el *Artículo 80: Bibliotecas*, donde se indica que «las bibliotecas son las instituciones culturales donde se conservan colecciones o conjuntos de libros para su consulta en sala pública o mediante préstamo personal, con fines de investigación, difusión cultural, educación e información.»

➔ **Decreto 119/2005, de 24 de junio, del Consell de la Generalitat, por el que se dictaron normas para la creación de centros de lectura pública municipales en la Comunidad Valenciana**

En el referido Decreto se dictaron nuevas normas y requisitos técnicos para la creación de bibliotecas públicas municipales (acordes a las últimas recomendaciones

técnicas nacionales e internacionales en materia de bibliotecas públicas). «La actualización de normas y requisitos técnicos supondrá la creación de centros de lectura pública municipales que respondan a las nuevas demandas informativas, culturales, educativas y de ocio de la sociedad valenciana, con el objetivo último de ofrecer un servicio de lectura pública digno y de calidad en los municipios valencianos. Estos nuevos centros de lectura se integrarán en el Sistema Bibliotecario Valenciano.»

Del presente Decreto cabe destacar el contenido de los artículos que se detallan a continuación dada la estrecha relación que guardan con el TFC:

*Artículo 1:* Objeto y ámbito de aplicación.

El presente decreto tiene por objeto regular la creación de centros de lectura pública municipales de la Comunidad Valenciana que se integren en el Sistema Bibliotecario Valenciano.

*Artículo 2:* Definiciones de centros de lectura pública municipales.

1. A los efectos del presente decreto, se considera como biblioteca pública municipal el servicio y centro de lectura pública del que se dotan obligatoriamente por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, los municipios valencianos de más de 5.000 habitantes. Estas bibliotecas públicas municipales constituyen una unidad administrativa bibliotecaria por si mismas.

*Artículo 6:* Requisitos mínimos para la creación de bibliotecas, agencias de lectura y bibliotecas centrales de redes urbanas.

1. Para la creación de bibliotecas públicas municipales y bibliotecas sucursales de redes urbanas deberán tenerse en cuenta los siguientes requisitos mínimos:
  - 1.1. La superficie de uso exclusivo bibliotecario será, como mínimo, de 300 metros cuadrados útiles.
  - 1.2. Deberán crearse en la plantilla de funcionarios de la corporación, como mínimo, las siguientes plazas de personal técnico de bibliotecas:
    - a) Bibliotecas de municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes: 1 técnico superior o medio de bibliotecas.
    - b) Bibliotecas de municipios de más de 10.000 habitantes: 2 técnicos de biblioteca.

2. Para la creación de agencias de lectura pública municipales y agencias de lectura sucursales de redes urbanas deberán tenerse en cuenta los siguientes requisitos mínimos:
  - 2.1. La superficie de uso exclusivo bibliotecario será, como mínimo, de 200 metros cuadrados útiles.
  - 2.2. Deberá crearse en la plantilla de funcionarios de la corporación, como mínimo, una plaza de técnico medio de bibliotecas o una plaza de técnico auxiliar de bibliotecas.
  - 2.3. Se establecerá un horario mínimo de apertura semanal al público de 20 horas.
3. El personal técnico mínimo requerido en este artículo será auxiliado en sus funciones por el resto de personal no especializado en Biblioteconomía necesario para ofrecer un servicio digno de lectura pública acorde con las necesidades de la población donde se ubique la red urbana de bibliotecas, biblioteca o agencia de lectura pública.
4. [...]

⇒ **Ley 6/2006, de 9 de junio, de la Generalitat, de creación del Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunitat Valenciana**

La creación del Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunitat Valenciana «como corporación de derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines» (*Artículo 1: Creación*) fue suscrita por los representantes de la Asociación de Bibliotecarios Valencianos. La titulación académica oficial exigida a quienes pretendían ejercer la profesión como colegiados era Diplomado en Biblioteconomía y Documentación, Licenciado en Documentación u otro título extranjero equivalente debidamente homologado (según lo dispuesto en el *Artículo 3: Ámbito personal*).

Además, hizo conveniente que se regulara la ordenación del ejercicio profesional estableciendo una instancia que representara a la profesión ante los poderes públicos. Esta norma pretendió que fueran los propios profesionales quienes asumieran la responsabilidad de definir las reglas que debían observarse en el ejercicio de una actividad que afecta a materias tan importantes como el patrimonio bibliográfico de la Comunitat Valenciana.

La constitución del Colegio resultó de interés público porque permitió dotar al colectivo de profesionales de esta norma de una organización adecuada que fuera capaz de velar por sus derechos e intereses, así como de ordenar el ejercicio de la profesión. Esta profesión cumple con una importante labor social al estar relacionada con la gestión de la cultura, de la información, del patrimonio documental, etcétera.

Conjuntamente, el Consejo de Europa aprobó las pautas de la política bibliotecaria donde se indicó que «las bibliotecas forman un componente esencial e irremplazable del trasunto cultural, educativo e informativo de la sociedad moderna. Del mismo modo nos muestran una parte insustituible de su patrimonio cultural que debe ser debidamente protegido.»

⇒ **Ley 5/2007, de 9 de febrero, de la Generalitat, de modificación de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano**

Según el *Artículo 1* «la presente ley tiene por objeto la protección, la conservación, la difusión, el fomento, la investigación y el acrecentamiento del patrimonio cultural valenciano».

Asimismo, considerando la experiencia práctica que se tuvo sobre la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano, se puso de manifiesto la necesidad de adaptarla al ritmo de las innovaciones derivadas del crecimiento económico que pudieran incidir directamente sobre el patrimonio cultural de la Comunitat Valenciana. Las actuaciones sobre el patrimonio no debían estar dirigidas únicamente a su conservación, sino también a dotarlo de nuevos valores. Por ello, además de fomentar su conservación, también se debían realizar esfuerzos para su puesta en valor.

Tres fueron los objetivos fundamentales de la presente modificación:

- Por una lado, la necesidad de concretar los criterios que debían incluirse en los Planes Especiales de Protección de los Bienes de Interés Cultural.
- En segundo lugar, para ampliar los criterios de actuación en los procesos de restauración.
- Por último, había que completar la sistemática del Inventario General del Patrimonio Cultural Valenciano. Conforme al *Artículo 15* «se crea el Inventario General del Patrimonio Cultural Valenciano como instrumento unitario de

protección de los bienes muebles, inmuebles e inmateriales del patrimonio cultural cuyos valores deban ser especialmente preservados y conocidos».

⇒ **Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana**

La Constitución Española establece en su *Artículo 44* que «los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura a la que todos tienen derecho.» De igual modo, el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana (aprobado por Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio) dispone en su *Artículo 2* que corresponde a la Generalitat, en el ámbito de sus competencias:

- Eliminar los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud.
- Facilitar la participación de los valencianos en la vida cultural, económica, política y social.
- Fomentar el desarrollo de las peculiaridades del pueblo valenciano.
- Promover las condiciones para que la libertad e igualdad de los ciudadanos sean reales.

Igualmente, tal como se establece en el *Artículo 49.1* del Estatuto de Autonomía, la Generalitat tiene competencia exclusiva sobre:

- a) La cultura.
- b) El patrimonio histórico, artístico, monumental, arquitectónico, arqueológico y científico.
- c) Los archivos, bibliotecas, hemerotecas, museos y demás centros de depósito cultural que no sean de titularidad estatal.

En una sociedad donde se concibe la lectura como una herramienta básica para el desarrollo de la personalidad e, igualmente, como instrumento para la socialización para desarrollarse en la sociedad de la información, donde la ciudadanía recibe abundante información a través de numerosos medios, donde es preciso disponer de la habilidad de conocimientos adquiridos gracias al hábito lector o donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) deberían permitir la obtención de los recursos adecuados destinados a una prestación de servicios bibliotecarios más eficaz, se requería de los poderes públicos la aprobación de una ley que regulase de manera global el Sistema Bibliotecario Valenciano para poner los

recursos bibliotecarios al alcance de todos en condiciones de igualdad. Además, se pretendía que estos recursos se adecuasen a las pautas establecidas en diversos manifiestos internacionales sobre los servicios de biblioteca.

En definitiva, se proponía atender a la necesaria colaboración de las administraciones públicas con las instituciones, con la finalidad de proporcionar un sistema bibliotecario coherente.

Los artículos más destacados de dicho texto (por los motivos citados anteriormente) son:

*Artículo 3:* Definición de biblioteca.

- a) Es la institución donde se conservan, gestionan, catalogan, clasifican y divulgan colecciones o un conjunto organizado de libros, manuscritos, publicaciones periódicas o seriadas, documentación gráfica, fotográfica, fonográfica, audiovisual y multimedia y cualesquiera otros materiales, libros electrónicos o fuentes de información fijada en cualquier tipo de apoyo para la consulta en sala o por medio de préstamo personal o para ser comunicada a través de redes cerradas o abiertas. Su finalidad es contribuir, con los medios técnicos y personales adecuados, a la obtención de la información y el desarrollo de la investigación, la educación y el ocio.
- b) Las bibliotecas pueden ser públicas, de interés público y privadas:
  - Biblioteca pública es aquella creada por la administración pública con la finalidad de ofrecer un servicio público.
  - Biblioteca de interés público es aquella creada por personas físicas o jurídicas, de carácter público o privado, que ofrece un servicio público.
  - Biblioteca privada es aquella que tiene como propietarios personas físicas o jurídicas, y que pertenece al ámbito privado, con un acceso de uso restringido

*Artículo 16:* Funciones de las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana:

1. Las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana dispondrán de fondos de carácter general, ofrecerán servicios de información de tipo cultural, educativo, recreativo y social, de consulta y de préstamo, y estarán abiertas a todos los ciudadanos. Prestarán especial atención al desarrollo de proyectos de fomento del hábito lector.

2. Deberán cumplir las medidas de discriminación positiva establecidas por la normativa vigente.
3. Sus fondos serán de libre acceso y susceptibles de préstamo, con excepción de los fondos de carácter patrimonial.
4. Adquirirán los materiales y facilitarán el acceso a los recursos con arreglo a criterios de calidad y adecuación a las necesidades de la comunidad de usuarios.
5. [...]

*Artículo 18: Servicios.*

1. Los centros que forman parte de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana deberán prestar, al menos, los siguientes servicios básicos:
  - a) Información y orientación para el uso de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades informativas de los ciudadanos.
  - b) Información bibliográfica y de referencia.
  - c) Lectura y consulta en sala de las publicaciones que integren su fondo.
  - d) Préstamo individual de libros y de otros materiales.
  - e) Acceso a la información digital a través de Internet o las redes análogas que se puedan desarrollar.

*Artículo 23: Objetivos.*

Los centros de lectura pública municipales organizarán sus servicios según la tipología del propio centro, en virtud de las características del territorio en el que se ubique y con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

1. Creación y fomento de los hábitos de lectura.
2. Responder a las necesidades informativas, formativas y de ocio de los ciudadanos.
3. Desarrollar un papel activo esencial en la extensión del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación entre todos los ciudadanos.
4. Formación de usuarios.
5. [...]

## 2.2.2 NORMAS NACIONALES

### ⇒ **Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local**

«*Artículo 25:* El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.»

Con lo expuesto anteriormente, los Municipios, por sí mismos o asociados, debían prestar “como mínimo” los servicios siguientes conforme lo dispuesto en su *Artículo 26:*

- a) En todos los Municipios: abastecimiento domiciliario de agua potable, alumbrado público, cementerio, limpieza viaria, pavimentación de las vías públicas, recogida de residuos, etcétera.
- b) En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes, además: biblioteca pública, mercado, parque público y tratamiento de residuos.

Además, se estableció en su *Artículo 27.1* que «la Administración del Estado, junto a las demás entidades de las Comunidades Autónomas e instituciones locales, podrán delegar en los Municipios el ejercicio de competencias en materias que afecten a sus intereses propios siempre, que con ello se mejore la eficacia de la gestión pública y aumente el alcance de participación ciudadana.»

Por último, se determinó que los Municipios podían realizar actividades complementarias de las propias de otras Administraciones Públicas según indica su *Artículo 28*. En particular, tenían competencias relativas a: la cultura, la educación, la promoción de la mujer, la protección del medio ambiente, la sanidad, la vivienda, etcétera.

### ⇒ **Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español**

Esta Ley consagra una nueva definición de Patrimonio Histórico y amplía notablemente su extensión. «En ella quedan comprendidos los bienes muebles e inmuebles que lo constituyen, el patrimonio arqueológico y el etnográfico, los museos, archivos y bibliotecas de titularidad estatal, así como el patrimonio documental y bibliográfico. Busca, en suma, asegurar la protección y fomentar la cultura material de

vida a la acción del hombre en sentido amplio, y concibe aquella como un conjunto de bienes que en sí mismos han de ser apreciados, sin establecer limitaciones derivadas de su propiedad, uso, antigüedad o valor económico.»

La normativa establece distintos niveles de protección que se corresponden con diferentes categorías legales. La más genérica es la de Patrimonio Histórico Español, constituido éste por todos aquellos bienes de valor artístico, científico, histórico o técnico que conforman la aportación de España a la cultura universal.

El Patrimonio Histórico Español es una riqueza colectiva que contiene las expresiones más dignas de aprecio en la aportación histórica de los españoles a la cultura universal. Es, por tanto, un deber esencial de la Administración del Estado «garantizar la conservación del Patrimonio Histórico Español, así como promover el enriquecimiento del mismo y fomentar y tutelar el acceso de todos los ciudadanos a los bienes comprendidos en él» según lo establecido en su *Artículo 2*.

Como objetivo último, la normativa no buscó sino el acceso a los bienes que componen nuestro Patrimonio Histórico. Todas las medidas de protección establecidas sólo cobraban sentido si conducían a que un número cada vez más amplio de ciudadanos pudiera disfrutar las obras que son herencia de la capacidad colectiva de un pueblo. En un Estado democrático estos bienes deben estar adecuadamente puestos al servicio de la colectividad en el convencimiento de que con su disfrute se facilita el acceso a la cultura.

Por consiguiente, los artículos más destacados e importantes de esta Ley sobre el Patrimonio Histórico Español son:

*Artículo 50:* Forman parte del Patrimonio Bibliográfico las bibliotecas y las colecciones bibliográficas de titularidad pública, así como las obras artísticas, científicas, históricas o literarias de las que no conste la existencia de al menos tres ejemplares en las bibliotecas o servicios públicos.

*Artículo 59:* Son Bibliotecas las instituciones culturales donde se catalogan, clasifican conservan, difunden, inventarían, reúnen o seleccionan conjuntos o colecciones de libros reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal, al servicio de la cultura, educación, información e investigación.

*Artículo 61:* La Administración del Estado podrá crear (previa consulta con la Comunidad Autónoma correspondiente) cuantas Bibliotecas considere oportunas,

cuando las necesidades culturales o sociales así lo requieran, sin perjuicio de la iniciativa de otros organismos o instituciones.

⇒ **Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español**

El citado Decreto resultó decisivo en su intervención práctica en la aplicación de las normas, tanto en la coordinación como en la planificación de las actividades tendentes a la protección del Patrimonio Histórico Español.

El Consejo del Patrimonio Histórico tenía como finalidad esencial «facilitar la comunicación y el intercambio de programas de actuación e información relativos al Patrimonio Histórico Español entre las Administraciones del Estado y de las Comunidades Autónomas» (*Artículo 2*).

Correspondía a la Junta de Calificación, Valoración e Exportación de Bienes del Patrimonio Histórico Español (en relación a dichos bienes) conforme lo establecido en el *Artículo 8* del presente Decreto:

- a) Dictaminar las solicitudes de permiso de exportación de los bienes.
- b) Informar la permuta de bienes muebles de titularidad estatal que el Gobierno programara concertar con otros estados.
- c) Informar las solicitudes de permiso de salida temporal del territorio español.
- d) Valorar los bienes que el Ministerio de Cultura preparase adquirir con destino a Bibliotecas de titularidad estatal.

También se indica, a través del *Artículo 11*, que correspondía al Ministerio de Cultura tramitar los expedientes para declarar de interés cultural los bienes integrantes del Patrimonio Histórico Español adscritos a servicios públicos gestionados por la Administración General del Estado o que formaran parte del Patrimonio Nacional. Por otro lado, pertenecía a las comunidades autónomas la declaración de interés cultural de los restantes bienes del Patrimonio Histórico Español.

En último lugar, era el Registro General de Bienes de Interés Cultural (*Artículo 21*) quien tenía por objeto la anotación e inscripción de los actos que afectaran a la identificación de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico Español declarados de interés cultural.

➔ **Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo por el que se aprobó el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas**

Se entiende por Bibliotecas Públicas del Estado, acorde a la definición que se da de ellas en el *Artículo 1* de este Reglamento, «aquellas bibliotecas adscritas al Ministerio de Cultura a través de la Dirección General del Libro y Bibliotecas destinadas esencialmente al fomento de la lectura en salas públicas o mediante préstamos temporales, así como a la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia que forman parte del Patrimonio Histórico Español.»

El Ministro de Cultura puede crear, previa consulta con la Comunidad Autónoma correspondiente, cuantas Bibliotecas Públicas considere oportunas, cuando las necesidades culturales así lo requieran (sin perjuicio de la iniciativa de otros organismos o instituciones), según lo establecido en su *Artículo 3*: Régimen aplicable a las Bibliotecas Públicas del Estado. Del mismo modo, promoverá la cooperación entre las Instituciones integrantes del Sistema Español de Bibliotecas (*Artículo 23*: Cooperación interbibliotecaria) para el préstamo interbibliotecario, la clasificación de los fondos, la información bibliográfica, etc. así como para las actividades de difusión cultural.

Las funciones principales de las Bibliotecas Públicas del Estado, enunciadas en su *Artículo segundo*, son:

- a) Reunir, organizar y ofrecer al público una colección equilibrada de materiales bibliográficos, gráficos y audiovisuales que permitan a todos los ciudadanos mantener al día una información general y mejorar su formación cultural.
- b) Promover y estimular el uso de sus fondos por parte de los ciudadanos, mediante los servicios necesarios y las actividades culturales complementarias.
- c) Ser depositarias de al menos un ejemplar de las obras procedentes del Depósito Legal de la respectiva provincia, en el caso de Bibliotecas Públicas del Estado que radican en capital de provincia.
- d) Cooperar con las demás Bibliotecas Públicas del Estado y con las de su respectiva Comunidad Autónoma, mediante el intercambio de información, la coordinación de adquisiciones y el préstamo interbibliotecario.

Simultáneamente, otros artículos destacados de este Reglamento, dada la relación existente con el presente trabajo, son:

*Artículo 19: Servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado*

- a) Lectura en sala, incluyendo sección infantil y sala de publicaciones periódicas.
- b) Préstamo individual, colectivo e interbibliotecario.
- c) Información bibliográfica.

*Artículo 22: Constitución del Sistema Español de Bibliotecas*

- a) La Biblioteca Nacional, que se configura como cabecera del Sistema.
- b) Las Bibliotecas Públicas del Estado.
- c) Las Bibliotecas dependientes de los Ministerios y Organismos autónomos de la Administración del Estado, excluidas las escolares.
- d) Las Bibliotecas de las Universidades Públicas.
- e) Las Bibliotecas de las Reales Academias.
- f) Las Redes o Sistemas de Bibliotecas de Instituciones públicas o privadas, o las Bibliotecas de excepcional interés que se incorporen mediante convenio con el Ministerio de Cultura.

**⇒ Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modificó el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, del Patrimonio Histórico Español**

El principal juicio sobre la constitucionalidad de la Ley del Patrimonio Histórico Español se refiere a la competencia estatal para legislar en materia de patrimonio histórico. En particular, para legislar sobre las potestades de declaración de bienes de interés cultural y consecuente sumisión al régimen legal de estos bienes.

En consecuencia, se suprimieron las referencias al procedimiento administrativo que las Comunidades Autónomas debían seguir para la declaración de bien de interés cultural, exclusión e inclusión del inventario general y otros aspectos concordantes. De este modo, el Real Decreto era únicamente aplicable (en este ámbito primario de protección) a la Administración General del Estado.

En la elaboración del plan de reforma se tuvieron en cuenta las observaciones que al borrador presentaron las Comunidades Autónomas que lo consideraron conveniente, por lo que se puede decir que el presente texto fue concertado entre las distintas Administraciones Públicas competentes.

«*Artículo segundo*: se modifica el artículo que se indica a continuación, del título II del Real Decreto 111/1986, de 10 de enero:

El *Artículo 11* queda redactado como sigue:

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 6.b) de la Ley 16/1985, corresponde al Ministerio de Cultura tramitar los expedientes para declarar de interés cultural los bienes integrantes del Patrimonio Histórico Español adscritos a servicios públicos gestionados por la Administración General del Estado o que formen parte del Patrimonio Nacional. Su tramitación por dicho Ministerio se efectuará de acuerdo con las normas establecidas en este capítulo.
2. Corresponde a las comunidades autónomas la declaración de interés cultural de los restantes bienes del Patrimonio Histórico Español, cuya tramitación se regirá por su propia normativa.»

#### ➤ **Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprobó el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual**

A propuesta de la Ministra de Cultura, de acuerdo con el Consejo de Estado (previa deliberación del Consejo de Ministros), se aprobó el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

«La propiedad intelectual de una obra artística, científica o literaria corresponde al autor por el solo hecho de su creación» según establece su *Artículo 1*: Hecho generador. La propiedad intelectual está integrada por derechos de carácter personal que otorgaban al autor el derecho exclusivo a la explotación de la obra sin más limitaciones que las establecidas en la legislación (*Artículo 2*). Por su parte, los derechos de autor eran acumulables con la propiedad u otros derechos que tuvieran por objeto la cosa material a la que estaba incorporada la creación intelectual.

En el *Artículo 4* de este Real Decreto legislativo se hace mención tanto al término divulgación como al término publicación: «se entiende por divulgación de una obra toda expresión de la misma que, con el consentimiento del autor, la haga accesible por primera vez al público en cualquier forma; y por publicación, la divulgación que se realice mediante la puesta a disposición del público de un número

de ejemplares de la obra que satisfaga razonablemente sus necesidades estimadas de acuerdo con la naturaleza y finalidad de la misma.»

Finalmente, se indicó en el *Artículo 10* de este Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, que fuera objeto de propiedad intelectual todas las creaciones originales artísticas, científicas o literarias expresadas por cualquier medio o soporte, fuera conocido o que se inventase en el futuro.

⇒ **Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modificó el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril**

La razón de esta reforma respondía a la necesidad de incorporar al derecho nacional una de las últimas directivas aprobadas en materia de propiedad intelectual del Parlamento Europeo relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor en la sociedad de la información (*Preámbulo I*). No obstante, al margen de las obligaciones legislativas internacionales, existían aspectos propios de la realidad nacional como eran los organismos arbitrales.

El derecho de reproducción (*Preámbulo II*) se clarificaba incrementando todas aquellas formas en que pudiera manifestarse, de tal suerte que se evitaran las posibles dudas sobre la efectiva inclusión de las reproducciones realizadas por sistemas digitales. «Igualmente sucede con el derecho de distribución, que se mejora y aclara en su redacción, mediante la referencia expresa al hecho de que los titulares tienen reconocido este derecho circunscrito a la explotación de la obra incorporada en un soporte tangible, con lo que se acota así su alcance y se evita la confusión significativa que a veces ocurre en el ámbito de la explotación en red.» La novedad más destacable en el catálogo de derechos estaba representada por el reconocimiento del derecho de puesta a disposición interactiva: aquel en virtud del cual cualquier persona podía acceder a las obras desde el lugar que eligiera. La reforma no alteraba, por tanto, el concepto tradicional de los derechos de comunicación pública, distribución y reproducción, sino que introducía los matices derivados del nuevo entorno en el que se explotaban las obras.

Y es que «las nuevas tecnologías en el sector de las telecomunicaciones brindan nuevas oportunidades de creación y de difusión de las obras y prestaciones y con ellas también aumentan las amenazas de infracción de los derechos de propiedad intelectual. Sus titulares han comenzado a utilizar herramientas técnicas que impiden

la realización de actos no autorizados sujetos a derechos exclusivos o que condicionan de alguna forma el acceso a los contenidos protegidos. Junto a dichas medidas técnicas de protección aparecen herramientas destinadas a facilitar la identificación de las obras y prestaciones. Todas ellas necesitan ir acompañadas de medidas de carácter legislativo que garanticen su protección rápida y eficaz» (*Preámbulo IV*).

Conjuntamente a lo expuesto anteriormente, cabe destacar también el «*Artículo único*: Modificación del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.

Uno. El *Artículo 18* queda redactado en los siguientes términos:

*Artículo 18*: Reproducción: se entiende por reproducción la fijación directa o indirecta, provisional o permanente, por cualquier medio y en cualquier forma, de toda la obra o de parte de ella, que permita su comunicación o la obtención de copias.

Dos. Los apartados 1 y 2 del *Artículo 19* quedan redactados del siguiente modo:

1. Se entiende por distribución la puesta a disposición del público del original o de las copias de la obra, en un soporte tangible, mediante su venta, alquiler, préstamo o de cualquier otra forma.
2. Cuando la distribución se efectúe mediante venta u otro título de transmisión de la propiedad, en el ámbito de la Unión Europea, por el propio titular del derecho o con su consentimiento, este derecho se agotará con la primera, si bien sólo para las ventas y transmisiones de propiedad sucesivas que se realicen en dicho ámbito territorial.»

### ➔ **Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas**

«En la actualidad, se concibe la lectura como una herramienta básica para el desarrollo de la personalidad y también como instrumento para la socialización; es decir, como elemento esencial para la capacitación y la convivencia democrática, para desarrollarse en la sociedad de la información. Sólo de esta manera los ciudadanos pueden aspirar a participar en igualdad de las posibilidades que ofrece la sociedad del conocimiento: leer es elegir perspectivas desde las que situar nuestra mirada invitando

a reflexionar. La lectura debe ser un derecho que permita acceder al conocimiento a toda la ciudadanía en condiciones de igualdad. Del mismo modo, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han influido de manera decisiva en la forma de prestar un servicio público fundamental como son las bibliotecas.»

De acuerdo a lo inicialmente citado, la legislación estableció el régimen jurídico especial de las actividades relacionadas con el libro «en atención a su carácter de producto cultural, desde su creación hasta su comercialización, difusión y conservación como parte del patrimonio bibliográfico español [...]» (*Artículo primero*) proporcionando también un marco común a las bibliotecas y al fomento de la lectura.

Los planes de fomento de la lectura desarrollados por el Gobierno (*Artículo 4*) consideraban la lectura como una herramienta básica para el ejercicio del derecho a la cultura y a la educación en el marco de la sociedad de la información. Al mismo tiempo, la normativa prestaba especial importancia a todos los sectores que se desarrollaban (desde la actividad creadora hasta el destinatario final, el lector) exclusivamente en el marco de las competencias que corresponden al Estado.

Por los motivos citados con anterioridad, cabe destacar en último lugar el contenido de los artículos que se muestran a continuación:

*Artículo 2: Definiciones.*

- a) Libro: obra científica, artística, literaria o de cualquier otra índole que constituye una publicación unitaria en uno o varios volúmenes y que puede aparecer impresa o en cualquier otro soporte susceptible de lectura.
- b) Biblioteca: estructura organizativa que, mediante los procesos y servicios técnicamente apropiados, tiene como misión facilitar el acceso en igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía a documentos publicados o difundidos en cualquier soporte.
- c) Bibliotecas digitales: son colecciones organizadas de contenidos digitales que se ponen a disposición del público. Pueden contener materiales digitalizados, tales como ejemplares digitales de libros u otro material documental procedente de bibliotecas, archivos y museos, o basarse en información producida directamente en formato digital.

*Artículo 12: Misión, principios y valores de las bibliotecas.*

1. Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantizarán el acceso de los ciudadanos a las bibliotecas con la finalidad de

promover la difusión del pensamiento y la cultura, contribuyendo a la transformación de la información en conocimiento, al desarrollo cultural y a la investigación. Asimismo, las bibliotecas contribuirán a la promoción de las tecnologías de la información y las comunicaciones, procurarán de forma activa su mejor conocimiento y manejo y fomentarán su uso por parte de todos los ciudadanos.

2. Los principios y valores de las bibliotecas son:

- a) La libertad intelectual, el acceso a la información y el respeto a los derechos de la propiedad intelectual.
- b) La igualdad para que todos los usuarios accedan a los materiales, instalaciones y servicios de la biblioteca, sin discriminación por razón de origen, etnia, religión, ideología, género u orientación sexual, edad, discapacidad, recursos económicos o cualquier otra circunstancia personal o social.
- c) El respeto del derecho de cada usuario a la privacidad y la confidencialidad de la información que busca o recibe, así como de los recursos que consulta, toma en préstamo, adquiere o transmite, protegiendo sus datos personales en los términos establecidos por las leyes.
- d) [...]

### 2.2.3 TEXTOS PROFESIONALES BÁSICOS

#### ➔ **Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna**

El Parlamento Europeo, como primera institución de la Unión Europea (UE) que representa directamente a los ciudadanos de la Unión, afirma que:

- Corresponde a las bibliotecas hacer de puente entre los medios de información tradicionales y los nuevos medios para permitir que se complementen.
- Debido a los cambios en la tecnología de las comunicaciones, una cantidad cada vez más amplia de información se encuentra en las redes o en otras formas digitales, por lo que debe garantizarse el acceso a la misma.
- El saber utilizar la información supone un factor de integración cultural, es conveniente garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información.

Por consiguiente, en relación al papel que juegan las bibliotecas en la sociedad moderna, el Parlamento Europeo:

1. Considera que debe tenerse en cuenta de manera adecuada a las bibliotecas en la estrategia de la Unión Europea para la sociedad de la información, así como en las correspondientes decisiones presupuestarias en la medida en que forman uno de los sistemas organizados más importantes de acceso al conocimiento.
2. Pide a la Comisión que agilice el Libro Verde en preparación sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad de la información.
3. Pide a la Comisión que clarifique cómo podrían evaluarse estadísticamente a escala comunitaria los servicios de bibliotecas.
4. Recomienda a los Estados miembros que doten a todo tipo de bibliotecas de instrumentos modernos para que las bibliotecas puedan responder a los retos de los ciudadanos de la sociedad de la información.
5. Recomienda a los países miembros que, de conformidad con la recomendación del Manifiesto de la UNESCO<sup>6</sup> sobre bibliotecas públicas, ofrezcan de manera gratuita los servicios básicos de las bibliotecas públicas.

(Parlamento Europeo<sup>7</sup>; 1998)

### ➔ **Declaración de la IFLA<sup>8</sup> sobre las bibliotecas y la libertad intelectual**

La IFLA defiende la libertad intelectual según lo definido en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Declara que los seres humanos tienen el derecho fundamental de tener acceso a las expresiones del conocimiento, del pensamiento creativo, de la actividad intelectual, etc. así como a expresar públicamente sus opiniones.

Del mismo modo, cree que el derecho al conocimiento es un requisito para la libertad de pensamiento.

En conclusión, la IFLA insta a sus miembros a promover la puesta en práctica de estos principios afirmando que:

---

<sup>6</sup> UNESCO: *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*.

<sup>7</sup> Parlamento Europeo. *Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna*. <http://dglab.cult.gva.es/ResoCE.htm>; (04/12/2012)

<sup>8</sup> IFLA: *Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas*.

- Las bibliotecas favorecen el desarrollo de la libertad intelectual.
  - Las bibliotecas proporcionan el acceso a la información, a las ideas, a las obras de creación, etc. Sirven como puertas de acceso al conocimiento, a la cultura y al pensamiento.
  - Las bibliotecas proporcionan un soporte esencial para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, para el desarrollo cultural individual y colectivo, así como para la toma independiente de decisiones.
  - Las bibliotecas tienen la responsabilidad de garantizar el acceso a las expresiones del conocimiento.
- (IFLA<sup>9</sup>; 1999)

### ➔ Documento sobre la postura de la IFLA sobre los derechos de autor en el entorno digital

La IFLA es una organización internacional no gubernamental que lleva a cabo estudios e investigaciones sobre todos los aspectos relacionados con las bibliotecas a nivel internacional. En el debate internacional sobre los derechos de autor, la IFLA representa los intereses de las bibliotecas y de sus usuarios a nivel internacional.

Los bibliotecarios y los profesionales de la información reconocen la necesidad de sus usuarios de obtener acceso a las obras protegidas por el derecho de propiedad intelectual, así como a la información que contienen. Los bibliotecarios defienden activamente la propiedad intelectual de las obras contra la piratería. No obstante, si en el futuro todo acceso a la información en soporte digital se hace objeto de pago, la capacidad de las bibliotecas de proporcionar acceso a sus usuarios se vería seriamente restringida.

Para mantener este equilibrio de los intereses de los titulares de los derechos con los usuarios, la IFLA ha elaborado la siguiente declaración de principios incluidos en el apartado “*La posición de la IFLA con respecto al derecho de autor*” del mismo documento:

1. Deberían establecerse mecanismos de pago administrativamente sencillos para reproducciones que estén al margen de estas disposiciones.
2. En la legislación nacional sobre los derechos de autor deberían revisarse las excepciones al derecho de propiedad intelectual.

---

<sup>9</sup> IFLA. *Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual*. <http://dglab.cult.gva.es/bi-legis-declaracionifla.htm>; (29/11/2012)

3. La legislación debería permitir a las bibliotecas convertir los materiales protegidos por el derecho de propiedad intelectual a formato digital para fines relacionados con la conservación.
4. La legislación nacional sobre derechos de autor debería aspirar a un equilibrio de los derechos de los titulares de la propiedad intelectual a proteger sus intereses por medios técnicos con los derechos de los usuarios a eludir estas medidas para propósitos justificados que no contravengan la legislación.
5. La legislación sobre la propiedad intelectual debería permitir a los usuarios el acceso al formato digital de una obra protegida para un propósito legítimo como la investigación o el estudio.  
(IFLA<sup>10</sup>; 2000)

#### ➔ **Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA<sup>11</sup> sobre legislación y política bibliotecaria en Europa**

«Las medidas de política y legislación bibliotecaria deben [...] destacar el papel de los servicios bibliotecarios como factor necesario para el mantenimiento y el desarrollo de la democracia. Además, las administraciones centrales y locales deben ofrecer los mecanismos organizativos, económicos y de control necesarios para facilitar el desempeño de tal función y para que los servicios bibliotecarios ocupen su lugar en una política nacional de información.»

Las bibliotecas se establecen como un componente esencial e irremplazable de la infraestructura cultural e informativa de una sociedad. Igualmente, se imponen como una parte insustituible de su patrimonio cultural porque:

- Fomentan el desarrollo democrático de las nuevas tecnologías en el que las bibliotecas desempeñan un papel esencial en el marco de una política europea sobre las TIC orientada a la promoción de la cultura.
- Garantizan la conservación de las colecciones nacionales.
- Garantizan la protección del derecho humano fundamental al acceso público a la información.

---

<sup>10</sup> IFLA. *Postura de la IFLA sobre los derechos de autor en el entorno digital*. <http://dglab.cult.gva.es/bi-legis-ifla-dchosdigital.htm>; (27/11/2012)

<sup>11</sup> EBLIDA: *Oficina Europea de las Asociaciones de la Biblioteca, de la Información y de la Documentación*.

Al mismo tiempo, en las presentes Pautas se hace hincapié en:

- Ampliar el alcance de las disposiciones tradicionales relativas a las bibliotecas, con el fin de tener en cuenta las diversas cuestiones que conciernen a su legislación.
- Garantizar la coherencia, en sus diversos niveles jerárquicos, entre las normas jurídicas relacionadas con la legislación en materia de bibliotecas y las aplicadas en otros campos afines.
- Conseguir un equilibrio entre los intereses de todas las personas y entidades afectadas y las distintas categorías de profesionales del libro y de la información.

Para que la legislación sobre bibliotecas sea eficaz han de considerarse en ésta las diversas condiciones e intereses de los Estados miembros. Se recomienda a las autoridades responsables de los Estados miembros que adopten medidas legislativas acordes con los principios ideados en las presentes Pautas.

Por último, se establece en el primer apartado de las mismas, titulado “*Libertad de expresión y libre acceso a la información*”, que «las bibliotecas se crean en beneficio de las comunidades de usuarios con el fin de promover el ejercicio de sus derechos de acceso a la información.» (Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA<sup>12</sup>; 2000)

### ➔ **Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas**

En los últimos tiempos, los rápidos avances de las tecnologías de la información han revolucionado la manera en que se accede a la información. La sinergia entre ésta con las tecnologías posibilita un acceso a la información que era casi inimaginable cuando se publicaron las últimas Directrices a mediados de la década de los ochenta. Y es que la biblioteca pública, para la cual el suministro de información es una función primordial, se enfrenta al desafío de los cambios radicales que intervienen en todos los aspectos de su organización y prestación de servicios.

---

<sup>12</sup> Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA. *Pautas sobre legislación y política bibliotecaria en Europa*. [rbgalicia.xunta.es/Legislacion/Pautas/PAUTASCONSEJOEBLIDA.doc](http://rbgalicia.xunta.es/Legislacion/Pautas/PAUTASCONSEJOEBLIDA.doc); (24/11/2012)

«Las bibliotecas públicas tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a salvar lo que se ha dado en llamar brecha digital. Pueden conseguirlo dando al público acceso a la tecnología de la información, aportando nociones elementales de informática o participando en programas para combatir el analfabetismo. Ahora bien, también deben continuar manteniendo servicios que ofrecen información de maneras diferentes, por ejemplo, en forma impresa.»

Haciendo mención a lo expuesto en su *Capítulo 1: El papel y la finalidad de la biblioteca pública*, «la biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, compone un requisito básico del progreso cultural de la persona y de los grupos sociales, las decisiones autónomas y la educación permanente.»

Del mismo modo, corresponde a la biblioteca pública (conforme lo citado en el *Capítulo 2: El marco jurídico y financiero*) ejercer un importante papel como espacio público, como lugar de encuentro. Representa lo que se ha dado en llamar el salón de la comunidad. «La biblioteca pública ha de estar bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales, regirse por una legislación específica y financiada por las autoridades nacionales y locales. Ha de ser un componente esencial de toda estrategia a largo plazo de alfabetización, cultura, educación e información.»

Pero para alcanzar sus objetivos, la biblioteca pública ha de ser accesible a todos los usuarios (*Capítulo 3: Atender las necesidades de los usuarios*). Cualquier limitación de acceso reducirá su capacidad para ejercer plenamente su papel primordial de satisfacer las necesidades de la comunidad.

Estos son algunos elementos importantes de la prestación eficaz de los servicios de biblioteca:

- Analizar las necesidades de los usuarios.
- Compartir los recursos.
- Garantizar el acceso a los servicios.
- Identificar a los posibles usuarios.
- Promover la educación de los usuarios.

De la misma manera, la existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar la calidad, la eficacia y la eficiencia del servicio. El uso de datos estadísticos sobre el personal, las actividades, los préstamos, los recursos, los servicios, etc. facilitará información para

la planificación y facilitará a la dirección a la hora de adoptar decisiones fundamentadas. (IFLA; UNESCO<sup>13</sup>; 2001; pág. 6-23)

### ➔ **Manifiesto sobre Internet de la IFLA**

El Manifiesto sobre Internet de la IFLA se fundamenta en el *Artículo 19* de la Declaración Universal de Derechos Humanos: «Todos tienen el derecho a la libertad de opinión. Este derecho contiene la libertad para tener opiniones sin interferencia y para buscar, recibir e impartir información e ideas mediante cualquier medio sin importar las fronteras.»

Hace hincapié, especialmente, en que los usuarios de las bibliotecas tienen derecho a esperar el mismo grado de libertad de expresión y de libertad de acceso a la información en Internet del que disfrutaban para los materiales impresos. Se trata de un documento de actualización de los ideales fundamentales de la profesión bibliotecaria para la era de Internet.

De acuerdo a lo anteriormente dispuesto, la IFLA afirma que:

- El libre acceso a Internet, ofrecido por las bibliotecas y servicios de información, ayuda a las comunidades e individuos a conseguir la libertad, la prosperidad y el desarrollo.
- La libertad de acceso a la información, sin importar el soporte y las fronteras, es una responsabilidad primordial de los bibliotecarios.
- La libertad intelectual es la libertad de cada persona a tener y expresar sus opiniones y buscar y recibir la información, la base de la democracia y el fundamento del servicio bibliotecario.
- Se deberían eliminar las barreras para la circulación de información, especialmente las que fomentan la desigualdad y la pobreza.

Las bibliotecas y los servicios de información (conforme a lo dispuesto en el apartado *“Libertad de Acceso a la Información, Internet, las Bibliotecas y los Servicios de Información”* de este Manifiesto) ofrecen la riqueza de la diversidad cultural, así como de la expresión humana, en todos los soportes. Tienen la responsabilidad, a su vez, de fomentar el acceso público a comunicación e información de calidad. Internet permite a las personas y a las comunidades de todo el mundo tener igualdad de

---

<sup>13</sup> IFLA; UNESCO. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas*. <http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/IFLA-UNESCO2001.pdf>; (18/12/2012)

acceso a la información para el desarrollo personal, el enriquecimiento cultural, la actividad económica, la educación y la participación informada en la democracia.

Para finalizar este apartado, la puesta en práctica del Manifiesto:

- Insta a la comunidad internacional para que apoye el desarrollo del acceso a Internet en todo el mundo (especialmente en los países en vías de desarrollo) para que todos obtengan los beneficios globales de la información que ofrece Internet.
- Insta a los gobiernos nacionales para que desarrollen una infraestructura nacional de información que ofrezca acceso a Internet a toda la población del país.
- Insta a todos los gobiernos a apoyar la libre circulación de información accesible a través de Internet mediante las bibliotecas y servicios de información.

(IFLA<sup>14</sup>; 2002; pág. 1-2)

### ➤ **Pautas PULMAN<sup>15</sup>**

Las bibliotecas públicas en Europa se encuentran en la actualidad en un cúmulo de oportunidades determinado por los siguientes factores:

1. Oportunidades que ofrece el desarrollo en continuo aumento de las Tecnologías de la Sociedad de la Información (TSI) para la creación de nuevos servicios.
2. Retos sociales representados por un programa social europeo de alto nivel.

Como respuesta a estos factores, estas pautas pretenden servir de guía a las bibliotecas públicas en el ámbito local. Han sido creadas para asesorar a los responsables de la toma de decisiones y a los técnicos, e indican qué tipos de servicios se pueden suministrar.

Las bibliotecas públicas persiguen el bien común. Se dirigen a los grupos más necesitados mediante el impulso de la participación democrática promoviendo, a su vez, la integración social. Las bibliotecas públicas simbolizan una cultura singular: son lugares de fácil acceso, suministran una amplia gama de servicios, representan los

---

<sup>14</sup> IFLA. *Manifiesto sobre Internet de la IFLA*. <http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/manifiestoIFLA-Internet.pdf>; (24/11/2012)

<sup>15</sup> PULMAN: *Bibliotecas Públicas de Movilización de Redes Avanzadas*.

valores indispensables que favorecen el logro de una sociedad integradora, son lugares de encuentro abiertos a todos por igual, ponen a disposición de los ciudadanos materiales para el aprendizaje, etcétera. Además, son catalizadores de cambios e innovaciones.

Pero se están viviendo unos cambios estructurales importantes en la sociedad que podrían llevar al borde de la marginación social a ciertos grupos especialmente vulnerables:

- Las **tecnologías de la información**, junto a los **servicios online**, poseen un enorme potencial para romper esas barreras tradicionales que apartan a las personas en situación de desventaja dentro de la sociedad. Las nuevas tecnologías resultan útiles para difundir el conocimiento de una manera más creativa, permiten un acceso más fácil a los servicios públicos.
- Los **riesgos de la exclusión digital** se pueden sumar fácilmente a otras formas de marginación. Por el contrario, las oportunidades digitales pueden mejorar la calidad de vida de aquellos grupos menos favorecidos.
- El **conocimiento de las nuevas tecnologías** resulta imprescindible para beneficiarse de las posibilidades de la formación a distancia a través de Internet en la sociedad del conocimiento.
- El **aprendizaje permanente** (o formación a lo largo de la vida) es el principio de referencia para la participación a lo largo de todos los contextos de aprendizaje.
- El **e-learning** (o formación a través de Internet) puede tener un gran impacto en la integración social formando parte esencial del concepto global de aprendizaje continuo. Potencialmente, ofrece oportunidades de formación para todos, en particular para aquellos que tienen problemas de acceso por razones sociales, económicas, geográficas u otras.

«Todos estos avances hacia unos servicios bibliotecarios modernos (incluidos en el apartado “*El entorno de las políticas económicas y sociales*” de las presentes Pautas) dependen de que se les reconozca, por parte de la administración nacional, el papel que puedan llegar a ejercer.» En muchos países están surgiendo planes de actuación en el ámbito local que permitirán a las bibliotecas públicas afrontar el gran problema de la marginación social. (Comisión Europea<sup>16</sup>; 2003; pág. 3-8)

---

<sup>16</sup> Comisión Europea. *Pautas PULMAN. Los nuevos servicios de Bibliotecas Públicas en la Sociedad de la Información*. [http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/Pautas\\_Pulman.pdf](http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/Pautas_Pulman.pdf); (10/12/2012)

## ➤ **Manifiesto de Oeiras - Plan de trabajo de PULMAN para e-Europe**

A través del Manifiesto de Oeiras se hace patente una financiación suficiente para atender las necesidades de todos los ciudadanos en la sociedad de la información, fomentando las prácticas promovidas por la red PULMAN para mejorar el papel de las bibliotecas públicas como elemento básico que permita cumplir los objetivos del plan de acción *e-Europe*, acelerando su desarrollo como centro de acceso a los recursos digitales.

Para conseguir estos objetivos, las bibliotecas públicas deben buscar una mejora cuantificable del uso de los servicios de la biblioteca pública por parte de los ciudadanos, especialmente de los que corren el riesgo de la exclusión social o digital. Además, deben poder ofrecer servicios de calidad innovadores (utilizando las tecnologías digitales) que permitan a los ciudadanos conseguir sus objetivos personales.

Con todo lo mencionado previamente, las bibliotecas públicas deberían:

- Combatir el analfabetismo digital proporcionando acceso a la población con riesgo de exclusión electrónica.
- Preservar para las generaciones futuras los contenidos digitales, tal como los custodiados por los archivos locales, bibliotecas públicas, museos, etc.
- Promover una sociedad democrática atendiendo las necesidades de la comunidad en su conjunto, así como proporcionar el libre acceso de todas las culturas al conocimiento.

Finalmente, la conferencia de PULMAN invita a los responsables políticos, dentro de un plazo específico de tiempo, a establecer los siguientes objetivos:

1. Desarrollar una colaboración eficaz del sector del patrimonio cultural local, junto a otros sectores sociales, para facilitar la reorganización de los servicios locales.
2. Establecer estrategias que utilicen los recursos de la red única de bibliotecas públicas para desarrollar todo su potencial cultural, económico y social.
3. Establecer políticas de contratación de personal y de formación para proporcionar a las bibliotecas públicas la capacidad de atender eficazmente las necesidades de los usuarios, como el uso de las tecnologías de la Sociedad de la Información.

4. Fomentar el desarrollo de centros de excelencia para estimular la puesta en marcha de buenas prácticas para una mayor implantación de servicios de biblioteca pública innovadores.
5. [...]  
(Manifiesto de Oeiras<sup>17</sup>; 2003; pág. 1-6)

### ➔ **Declaración de Buenos Aires sobre bibliotecas, documentación e información**

El conocimiento, la biblioteca, los archivos, la documentación y la información son recursos culturales procomunales para promover valores de la democracia tales como la libertad, la justicia social y la igualdad, así como el respeto, la dignidad, la equidad, la solidaridad de la sociedad o la tolerancia.

Por lo que respecta a las bibliotecas, éstas deben ser espacios creados para contribuir al desarrollo de los derechos humanos, regidas por las políticas públicas de desarrollo de la riqueza cultural de la sociedad. Por tanto, podemos considerar que «los bibliotecarios deben participar en los procesos sociales que se relacionan con su ámbito laboral, ejercicio profesional y quehacer cultural.» Estos trabajadores de la cultura son actores comprometidos con los procesos sociales, facilitadores del cambio social, formadores de opinión, promotores de la democratización de la información y gestores educativos.

Se hace necesario eliminar toda forma de discriminación por clase social, condición económica, discapacidad, edad, ideología, lengua, migración, orientación sexual, raza, religión, sexo o cualquier otra en los sistemas bibliotecarios, documentales e información para ofrecer servicios a los grupos socialmente vulnerables. Es por todo ello por lo que se declara como esencial el cumplimiento de los derechos que apelan a las libertades de acceso a la información, así como la justa distribución de los recursos documentales públicos. (Declaración de Buenos Aires<sup>18</sup>; 2004; pág. 1-2)

---

<sup>17</sup> Manifiesto de Oeiras. *Plan de trabajo de PULMAN para e-Europe*. <http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/manifiestodeoeiras.pdf>; (27/11/2012)

<sup>18</sup> Declaración de Buenos Aires. *Declaración sobre información, documentación y bibliotecas*. <http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/declarabuenosaires2004.pdf>; (30/11/2012)

## ➔ CALIMERA<sup>19</sup> GUIDELINES - Pautas de buena práctica

Estas Pautas pretenden explicar la manera en que se pueden aplicar las nuevas tecnologías al desarrollo de unos servicios digitales que estén planteados para atender las necesidades reales de los usuarios. También pretenden convertirse en un estímulo para la creatividad e implantación entre nuestra comunidad profesional.

Las *Calimera Guidelines* estudian el impacto de las nuevas tecnologías en las denominadas instituciones de la memoria en el ámbito local, contemplando una serie de recomendaciones y ejemplos en el campo de los archivos, bibliotecas y museos.

Uno de los rasgos diferenciadores más destacados del plan CALIMERA, respecto a su antecesor PULMAN, es que persigue la cooperación entre las instituciones que se ocupan del patrimonio cultural a nivel local. Al estar mucho más cerca de sus comunidades, las instituciones locales pueden tener un impacto más amplio que las instituciones nacionales. Comparadas con las grandes instituciones nacionales, pueden resultar menos limitadas por los trámites burocráticos, lo que las hace más eficaces. El contacto con las instituciones del patrimonio cultural puede influir positivamente en las personas: aumentando su autoestima, facilitando el aprendizaje de nuevas habilidades y proporcionando la oportunidad de experimentar un sentimiento de pertenencia e identidad.

En la actualidad es importante que todo el mundo tenga acceso a las infraestructuras de las TSI porque cada vez se encuentran más presentes en todos los aspectos de la vida de la comunidad (apartado "*Utilización de las TSI para combatir la exclusión social*"). Las instituciones que se encargan del patrimonio cultural a nivel local están en una posición óptima para eliminar la brecha digital que existe entre los que disponen o no disponen de acceso a las tecnologías, proporcionando un acceso público a los servicios digitalizados. (Comisión Europea<sup>20</sup>; 2005; pág. 9-17)

Una vez presentado en este Capítulo 2 el Marco Normativo que regula las Bibliotecas Públicas, se da paso al Capítulo 3, donde se analiza la Situación Actual del servicio prestado por la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet.

---

<sup>19</sup> CALIMERA: *Aplicaciones Culturales: Instituciones Locales de Mediación para el Acceso a los Recursos Electrónicos.*

<sup>20</sup> Comisión Europea. *Calimera Guidelines: Pautas de Buena Práctica.* <http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/pautascalimera.pdf>; (13/12/2012)

## CAPÍTULO 3

### SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET

## CAPÍTULO 3 – SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET

3.1 INTRODUCCIÓN.....	67
3.2 RECURSOS .....	73
3.2.1 RECURSOS FÍSICOS .....	74
3.2.2 RECURSOS HUMANOS .....	77
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: ORGANIGRAMA .....	84
3.4 SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA.....	89
3.4.1 INDICADORES DE ACTIVIDAD .....	93
3.5 FINANCIACIÓN Y GESTIÓN.....	98
3.6 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN .....	102

### 3.1 INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet forma parte de uno de los más amplios atractivos culturales de la localidad dado su carácter de espacio abierto a multitud de actividades impulsadas por las asociaciones locales. Gracias al anhelo de los ciudadanos de la villa se puede recordar como era en el momento de nacer. Se ha de hacer hincapié, en primer lugar, que la biblioteca pública no es solamente un punto de información donde se acumulan libros, es también la manifestación del progreso de los pueblos en el ámbito de la cultura.

En este sentido, la biblioteca conserva, custodia y guarda una colección de libros, publicaciones periódicas y otros documentos organizados de forma sistemática que sirven para la diversión, formación e información de quien quiera utilizarlo. Es Pública porque está abierta a todo el mundo, sin ningún tipo de distinción. También es Municipal porque la mantiene el municipio de Quart de Poblet. (AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET<sup>21</sup>; 1991; pág. 11)

#### ***El origen de la biblioteca***

Con el propósito de llevar a cabo una actuación que facilitara el desarrollo de actividades de apertura cultural a la población, el Ayuntamiento de la localidad respaldó la vía que conduciría a la creación de una Biblioteca.

La Biblioteca es una de las estructuras básicas en la formación cultural del ser humano, es la infraestructura que complementa la solidez de sus conocimientos junto con el interés temático preferente propio de estudios profesionales o universitarios. Los objetivos por los cuales se ha regido fundamentalmente son claros: poner a disposición de los lectores la sabiduría-información-ocio que se almacena en los volúmenes que acogen sus estanterías.

El sucesivo crecimiento demográfico que venía produciéndose en Quart de Poblet presentaba un creciente problema: que tanto la población comprendida en edad escolar como aquella que representaba la franja o listón de quienes se integran en el post-escolar o etapas posteriores no podían disponer del llamado servicio público que

---

<sup>21</sup> AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET (1991) *40 Aniversari de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet (1951-1991). – L'Aventura de la Biblioteca –*. Ed. Ajuntament de Quart de Poblet.

podiera cubrir sus necesidades si no lo hacían recurriendo a sus propios recursos pecuniarios, a veces fuera del alcance de muchas economías.

Asimismo, lo más lógico era que los regidores del Ayuntamiento pusieran los medios oportunos, así como los recursos económicos y humanos necesarios, que permitieran ofrecer a Quart más perspectivas de futuro, dotando al municipio del equipamiento de una Biblioteca. Incuestionablemente, en toda estructura económica, escolar, familiar, social, etc. es imprescindible.

Este proceso se presentó en el periodo que abarca el fin de la década de los cuarenta, cuando el censo de Quart de Poblet ligeramente superaba la barrera de los 6.000 habitantes.

El edificio abrió sus puertas a principios de los cincuenta, más concretamente en octubre de 1951. La Biblioteca fue instalada en una de las dependencias de la primera planta del edificio que, durante muchos años, había sido Casa Cuartel de la Guardia Civil, en la calle Virgen del Pilar.

En un lado, colocado de cara a la puerta de entrada, un pupitre individual hacía de oficina. La persona que lo ocupaba – bibliotecario/bibliotecaria – ejercía una tarea efectiva y polivalente, con todas las funciones de director-asesor-administrativo.

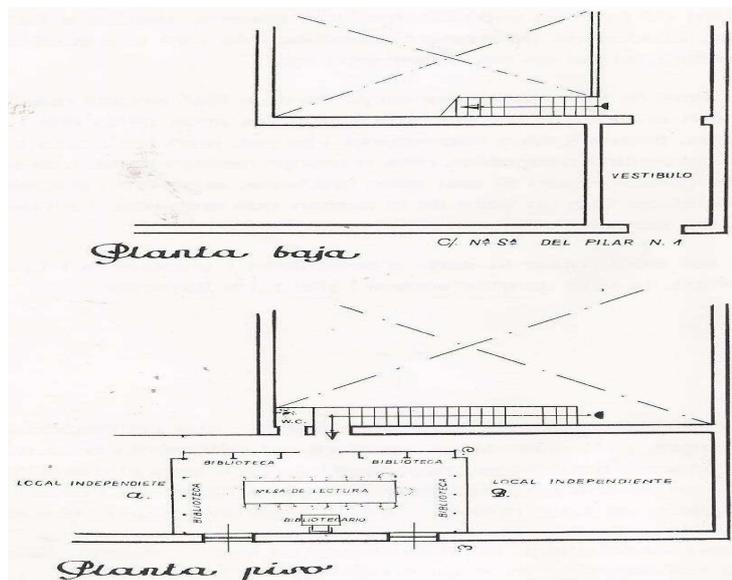
La Biblioteca tenía forma de rectángulo, con una superficie en torno a los cuarenta metros cuadrados. Con la única excepción de los huecos que dejaba la puerta, el resto de la superficie de las paredes se cubrió con estanterías de madera. Véase la Figura 3.1 adjunta más adelante. (AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET; 1991; pág. 21-26. Obra citada en la pág. 67)

### ***El camino de la biblioteca***

En los primeros meses de vida la visitaron 624 personas, pero ahora que ha cumplido más de seis décadas, esta cifra se ha incrementado hasta las más de 50.000 personas que han pasado por sus infraestructuras en 2012.

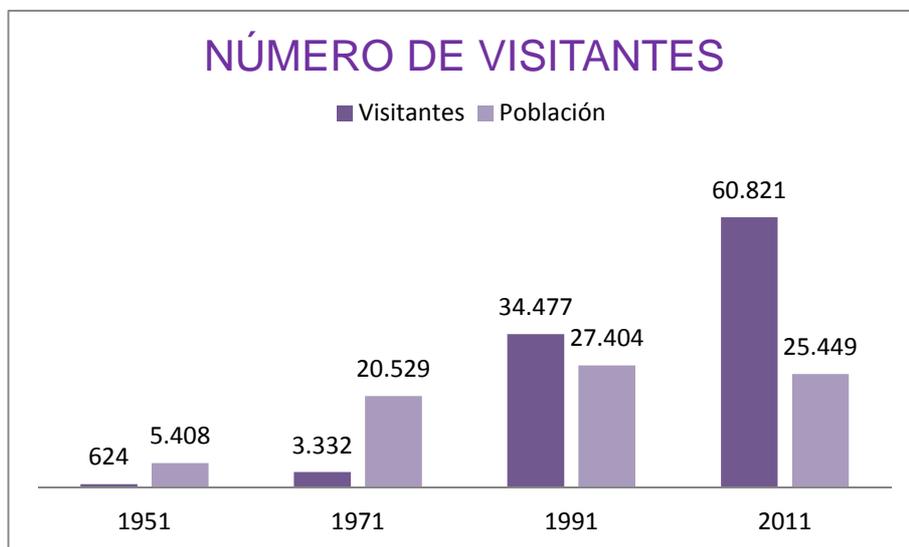
En la gráfica representada en la siguiente página (Véase la Gráfica 3.1) podemos observar el número de visitantes que han acudido a la Biblioteca – en relación a la población existente – en diferentes periodos de tiempo.

**Figura 3.1:** Plano de la distribución física de la Biblioteca Pública Municipal (1951)



**Fuente:** AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET; 1991; pág. 24 (Obra citada en la pág. 67)

**Gráfica 3.1:** Número de visitantes a la Biblioteca Pública Municipal



**Fuente:** Elaboración propia a partir de:

- AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET; 1991; pág. 13 (Obra citada en la pág. 67)
- Documento de trabajo interno de la Biblioteca

Del mismo modo que ha sido representada la distribución física de la Biblioteca cuando se creó, en el plano que se presenta más adelante (véase la Figura 3.2) se puede observar que la estructura de la misma quedó dividida según el tipo de fondo cuando sus instalaciones se trasladaron a la Casa de la Cultura en junio de 1986.

Su nueva localización disponía de más de 200 m<sup>2</sup> – distribuidos en dos salas principales – donde albergaba hasta 80 puestos de lectura. Los libros no eran de libre acceso, excepto los infantiles-juveniles, que se sacaron a la sala de lectura. Además, se aprovechó esta nueva circunstancia para separar el fondo local del resto de volúmenes.

**Figura 3.2:** Plano de la distribución física de los fondos de la Biblioteca Pública Municipal (1986)



**Fuente:** AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET; 1991; pág. 12 (Obra citada en la pág. 67)

- En la **zona A** los libros estaban ordenados por colores:
  - a) Color azul: libros recomendados a menores de 8 años.
  - b) Color rojo: libros recomendados a niños de 8 - 9 años.
  - c) Color verde: libros recomendados a niños de 10 - 11 años.
  - d) Color amarillo: libros recomendados a niños de 12 - 14 años.

- En las **zonas B - D** se podía encontrar información sobre temas de interés, bien en enciclopedias o en libros monográficos.
  - Los últimos números de revistas que se recibían se podían encontrar en la **zona E**, junto a la prensa diaria.
  - Tanto las biografías como la literatura se encontraban en la **zona F**.
  - En la **zona G** se encontraban las obras clasificadas por materias. Estos libros se tenían que pedir porque no era una zona de libre acceso.
  - El material no libro (*cassettes*, cintas de vídeo, discos, CD, DVD, etcétera.) tenía lugar en la **zona H**. También aquí se encontraba el fondo local, que corresponde tanto a los libros que tratan sobre Quart de Poblet como a los que han escrito sus vecinos. Igualmente, tenían cabida todos los folletos, programas de fiestas, revistas, etc. relacionados con el municipio.
  - La **zona I** era el lugar donde se depositaban los libros antiguos (anteriores a 1958) junto a todos los números de las revistas que se conservaban.
  - La obra de un autor en concreto o información sobre un tema se hallaba en la **zona C** (donde se encontraba el fichero de catálogos).
- (AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET; 1991; pág. 12-14. Obra citada en la pág. 67)

### ***Las Agencias de Lectura***

Como proceso para desahogar el servicio que se estaba prestando en la Casa de la Cultura – dado que desde un primer momento se podría decir que no se dispuso de las instalaciones adecuadas para cubrir todas las necesidades de la población – pronto se vería en la urgente necesidad de complementarla con la construcción de dos Agencias de Lectura más.

Primeramente fue la creación, en 1990, de la Agencia de Lectura situada en la calle Luís Vives, a la que posteriormente se le uniría, en 1995, la Agencia de Lectura ubicada en la calle Marqués de Solferit. Ambas ofrecían los mismos servicios que la Biblioteca Pública Municipal, aunque de un modo más reducido.

Además, con la construcción de las dos Agencias de Lectura, se facilitaba el acceso a toda la población a los servicios prestados por la Biblioteca (dado que fueron ubicadas en diferentes extremos de la localidad). Este hecho permitía a los vecinos de la zona donde se habían instalado las dos Agencias no tener que desplazarse a la Biblioteca de la Casa de la Cultura, asentada en pleno centro de la localidad.

Para concluir este apartado de Introducción del Capítulo, se puede observar a modo de resumen la tabla adjunta a continuación (véase la Tabla 3.1). Esta tabla contiene las características principales de la hasta hace poco Biblioteca Pública Municipal, así como de las dos Agencias de Lectura de la localidad.

No obstante, cabe decir también que con la construcción de la nueva Biblioteca desaparece el uso actual dado a las Agencias de Lectura, que se van a reconvertir en centros culturales puestos a disposición de la ciudadanía.

**Tabla 3.1:** Datos más significativos de la Biblioteca Pública Municipal (1986) y de las dos Agencias de Lectura

	Biblioteca Pública Municipal	Agencia de Lectura Luís Vives	Agencia de Lectura Marqués de Solferit
Dirección	<i>Pl. Valdecabres, 19</i>	<i>C/ Luís Vives, 46</i>	<i>C/ Marqués de Solferit, 32</i>
Año de creación	1986	1990	1995
Horario	<b>Lunes a Viernes</b> 09.30h – 13.30h 17.00h – 20.30h <b>Sábados</b> 10.00h – 20.30h	<b>Lunes a Viernes</b> 16.30h - 20.30h	<b>Lunes a Viernes</b> 16.30h - 20.00h
Superficie	222 m <sup>2</sup>	141 m <sup>2</sup>	129 m <sup>2</sup>
Nº de salas	2	2	2
Nº de puestos de lectura	80	63	46
Metros lineales de estanterías (libre acceso)	462	218	213
Nº aproximado de libros	33.202	14.929	11.592

**Fuente:** Elaboración propia a partir de: Mapa Cultural De Valencia<sup>22</sup>; 2009.

<sup>22</sup> Mapa Cultural de Valencia. *Mapa Cultural de la Provincia de Valencia*. [www.mapaculturaldevalencia.es](http://www.mapaculturaldevalencia.es); (26/04/2013)

### 3.2 RECURSOS

La población a la que presta sus servicios la Biblioteca Pública es la justificación de su existencia. La ciudadanía es, por tanto, el referente básico de un análisis estructural de la Biblioteca Pública. Los recursos de la biblioteca se deben adaptar tanto a las características como a las dimensiones de la población, dado que es esta población la que se convierte en usuaria del servicio.

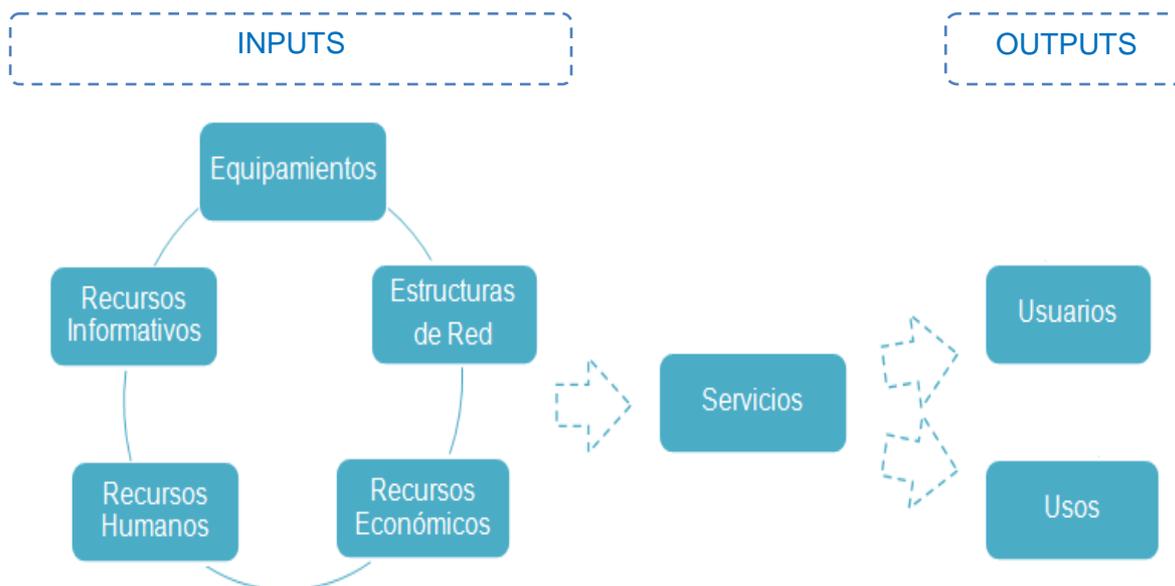
Existe un grupo de elementos que podemos identificar como los *inputs* del sistema con los que cuenta la Biblioteca Pública para la prestación del servicio:

- El primero de ellos se refiere al **equipamiento** de la biblioteca, que es el elemento básico que delimita las posibilidades que tiene la población de acceder a la misma y de utilizar su servicio. Se refiere a: el tiempo u horario que el servicio está accesible al público, los edificios, su capacidad, su distribución en el territorio, sus dimensiones, etcétera.
- Las **estructuras de cooperación-gestión** que se establecen en una **red** o en un sistema de biblioteca son el soporte imprescindible para desarrollar las relaciones entre los distintos centros bibliotecarios.
- Los **recursos económicos** representan la voluntad política del servicio, especialmente en su desarrollo y mantenimiento, no sólo en su proceso de creación. El coste de su mantenimiento (los gastos corrientes), la financiación del servicio, los gastos de inversión, etc. se encuentran directamente relacionados con la calidad del conjunto del sistema.
- Los **recursos humanos** determinan un elemento estratégico en la prestación del servicio por cuanto que es el elemento de mediación (directa o indirecta) de los servicios con sus usuarios. Siendo un elemento clave e imprescindible en la conformación de la oferta de la biblioteca pública, su cualificación incide en el conjunto del sistema delimitando la calidad del servicio.
- Los **recursos informativos** externos que las bibliotecas ponen a disposición de la población representan el elemento fundamental con que se establece la oferta del servicio de la Biblioteca Pública.

Los elementos anteriores (equipamientos, estructuras de red, recursos económicos, recursos humanos y recursos informativos) conforman básicamente la oferta expresada generalmente como una paleta de servicios que el sistema de la biblioteca pública realiza al conjunto de la población (véase la Figura 3.3 adjunta más adelante).

En último lugar, la **población** que se establece en **usuaria** de la Biblioteca Pública – junto con los **usos** diferenciados de los servicios – son los que se establecen como los *outputs* del sistema: los resultados de la producción del servicio que deben ser contemplados. (Ministerio de Cultura; 2008; pág. 35-37. Documento citado en la pág. 29)

**Figura 3.3:** Recursos de la Biblioteca Pública



**Fuente:** Reproducido de: Ministerio de Cultura; 2008; pág. 35 (Documento citado en la pág. 29)

### 3.2.1 RECURSOS FÍSICOS

Su consideración de servicio básico para la comunidad conlleva la necesidad de situar las bibliotecas próximas al ciudadano, en zonas de fácil acceso. Además, las instalaciones que conforman la Biblioteca Pública deben gestionar todos los servicios que se realicen en sus infraestructuras.

Éstas deben disponer de:

1. **Accesibilidad:** las bibliotecas públicas deben procurar un acceso fácil a cualquier tipo de usuario (en particular, a las personas con discapacidades físicas).

Cabe destacar que el nuevo emplazamiento de la Biblioteca Pública Municipal de la localidad ha facilitado el acceso a las personas con discapacidad física. Una de las principales mejoras en este aspecto ha sido la colocación de una rampa de acceso junto a la entrada principal.

2. **Ampliación:** es importante prever la posibilidad de una ampliación de una biblioteca pública.
3. **Espacio:**

- a. Espacio adecuado para organizar la biblioteca.*

La biblioteca se organiza en los 1.009 m<sup>2</sup> de superficie útil que recorren las dos plantas de la biblioteca – con un total de 1.124 m<sup>2</sup> de superficie construida – con un espacio amplio e innovador que permite que se haga un uso apropiado de los diferentes servicios que en ella se prestan.

- b. Espacio atractivo para que el público haga un uso apropiado de los servicios de la biblioteca.*

Una de las características principales que hace de la nueva biblioteca un espacio interesante para los usuarios que la visitan es la distribución física de las múltiples secciones en las que está distribuida.

Se ha pretendido que los diferentes puntos de la biblioteca se asemejen a las diversas etapas que existen en el transcurso de la vida. Resumidamente, nada más entrar (después de encontrarnos con el punto de recepción) nos hallamos con la parte dedicada a los primeros lectores o al área infantil. Y paulatinamente, según vamos creciendo o adentrándonos en la biblioteca, pasamos a continuación por la sección juvenil-cómic antes de llegar al área dedicada al conocimiento, donde se encuentra la literatura o materia clasificada para adultos.

Las diferentes secciones que podemos encontrarnos ubicadas en las nuevas dependencias de la Biblioteca Pública son:

- Acceso
- Comic
- Depósito
- Fondo Local

- Hemeroteca
- Infantil
- Juvenil
- Literatura
- Materias Adultos
- Ordenadores
- Primeras Lecturas
- Recepción
- Sala Polivalente
- Terraza
- Trabajo en Grupo
- Trabajo Interno

*c. Espacio suficiente para que el personal de la biblioteca pueda realizar sus tareas de manera eficiente.*

*d. Espacio abierto diferenciando las secciones básicamente por su equipamiento o por los servicios que en ellos se presta.*

La Biblioteca Pública debe disponer del mobiliario adecuado a los distintos espacios – así como a los diversos servicios – que ofrecen sus infraestructuras. El mobiliario del que dispone debe renovarse a medida que evolucionen los servicios de la biblioteca.

Con las nuevas infraestructuras de la Biblioteca Pública Municipal, inaugurada el 26 de abril de 2013, se dispondrá del siguiente mobiliario para poner a disposición de su ciudadanía:

- Arco de seguridad
- Carro de devoluciones
- Contenedores de cómics
- Contenedores de juegos
- Estanterías móviles
- Estanterías para colocar el material de libre acceso
- Expositores
- Mamparas
- Mobiliario para situar los equipos informáticos
- Mostradores de información/atención al ciudadano

- OPAC<sup>23</sup> (en inglés: *Online Public Access Catalog*)
- Pizarra
- Pufs
- Revistero
- Tablón de anuncios
- Taquillas

En los planos adjuntos que se pueden observar más adelante (véase la Figura 3.4-3.5) podemos ver reflejada la distribución física de la nueva Biblioteca Pública Municipal de la localidad de Quart de Poblet.

### 3.2.2 RECURSOS HUMANOS

El personal es un elemento básico, un recurso elemental para el correcto funcionamiento de la Biblioteca Pública. La Biblioteca Pública debe contar con personal suficiente – con la formación apropiada – para poder ejercer sus funciones. En este sentido, los recursos humanos representan la proporción más elevada del presupuesto de una biblioteca, por lo que deberían ser considerados por ello como uno de sus activos primordiales.

Además, la Biblioteca Pública ha de organizarse eficazmente para mantener normas profesionales de funcionamiento. El bibliotecario es un intermediario activo de los recursos con los usuarios, es indispensable su formación profesional para que pueda ofrecer un servicio adecuado. (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte<sup>24</sup>; 2002; pág. 29)

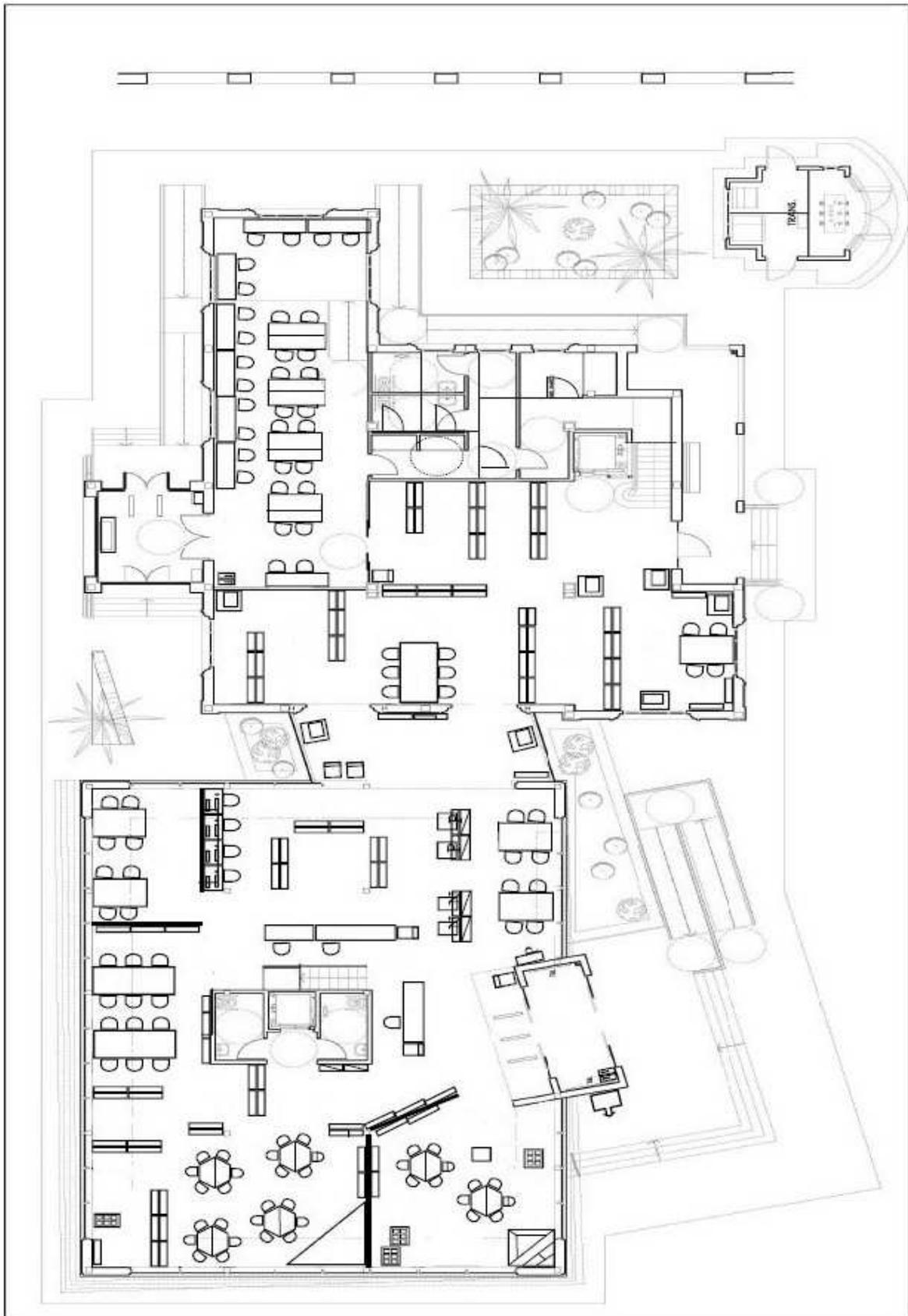
El Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) de 2007 establece los principios generales aplicables al conjunto de las relaciones de empleo público, empezando por el de servicio a los ciudadanos e interés general. En este sentido, el Estatuto sintetiza aquello que diferencia a quienes trabajan en el sector público administrativo de quienes lo hacen en el sector privado.

---

<sup>23</sup> OPAC: *Catálogo de Acceso Público en Línea*.

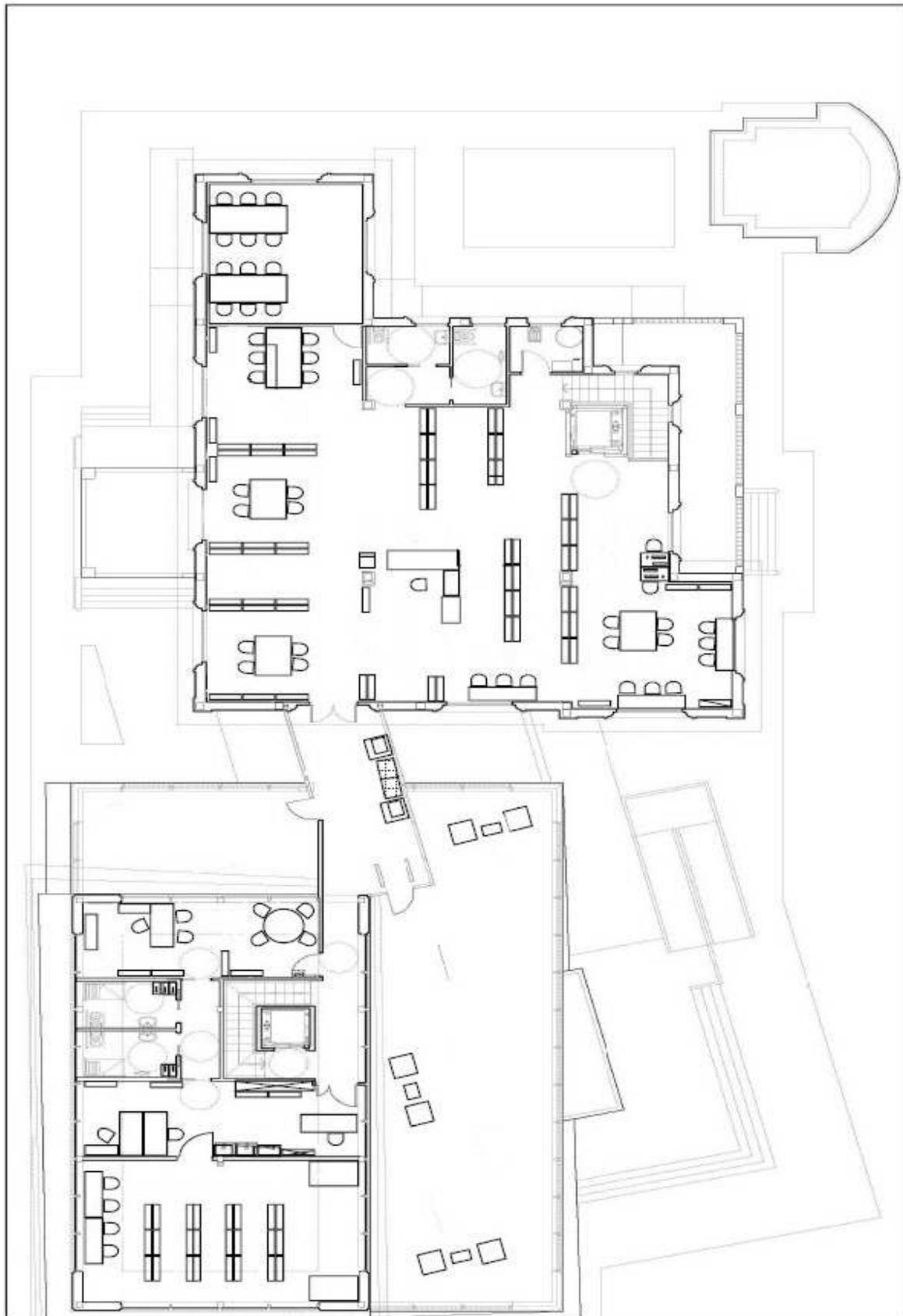
<sup>24</sup> Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* (2002). [http://travesia.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf); (18/02/2013)

**Figura 3.4:** Plano de la distribución física de la Biblioteca Pública Municipal (2013) – Planta de abajo



**Fuente:** Documento de trabajo interno de la Biblioteca

**Figura 3.5:** Plano de la distribución física de la Biblioteca Pública Municipal (2013) – Planta de arriba



**Fuente:** Documento de trabajo interno de la Biblioteca

«Las Administraciones Públicas (AA.PP.) de todo tipo deben contar con los factores organizativos que les permitan satisfacer el derecho de los ciudadanos a una buena administración, que se va consolidando en el espacio europeo, para contribuir al desarrollo económico-social. Entre esos factores el más importante es el personal al servicio de la Administración.» (EBEP; 2007; *Exposición de motivos*)

De acuerdo al *artículo 8* del EBEP anteriormente citado, el concepto *empleado público* queda definido de la siguiente manera:

1. Son empleados públicos quienes desempeñan funciones retribuidas en las Administraciones Públicas al servicio de los intereses generales.
2. Los empleados públicos se clasifican en:
  - a. Funcionarios de carrera
  - b. Funcionarios interinos
  - c. Personal laboral:
    - Fijo
    - Temporal
    - Tiempo indefinido
  - d. Personal eventual

Por lo que se refiere a los funcionarios en particular, se ha precisado modificar su clasificación teniendo en cuenta la evolución que ha experimentado nuestro sistema educativo, especialmente en el proceso de reordenación de los títulos universitarios. Los grupos de clasificación profesional del personal funcionario de carrera (EBEP; 2007; artículo 76) se clasifican – de acuerdo con la titulación exigida para el acceso a los mismos – en:

- *Grupo A:* dividido en dos Subgrupos A1 - A2.

Para el acceso a los cuerpos o escalas de este Grupo se exigirá estar en posesión del título universitario de Grado. La clasificación de los cuerpos o escalas en cada Subgrupo estará en función del nivel de responsabilidad de las funciones a ejercer o de las características de las pruebas de acceso.

- *Grupo B:*

Para el acceso a los cuerpos o escalas del Grupo B se exigirá estar en posesión del título de Técnico Superior.

- *Grupo C:* dividido en dos Subgrupos C1 - C2 en función de la titulación exigida para el ingreso.

C1: Título de bachiller o técnico.

C2: Título de graduado en educación secundaria obligatoria.

En relación a lo expuesto en los párrafos anteriores, las Bibliotecas Públicas deben estar formadas por:

*a) Personal bibliotecario*

El personal bibliotecario desarrolla e implanta los servicios dirigidos a satisfacer tanto las necesidades de sus usuarios como las necesidades de los servicios de información a la comunidad. Ello significa:

- El desarrollo de la colección.
- El desarrollo de sistemas establecidos para proporcionar un acceso eficaz a los recursos e información de la biblioteca.
- La organización de los recursos.
- La orientación a los usuarios en la recuperación de la información.

El personal bibliotecario – que se encuadra en el grupo A (Subgrupos A1 – A2) de la Administración Pública (AP) – se centra en lo relativo al control de los recursos, la elaboración de normas, el seguimiento de su aplicación y la coordinación de equipos de trabajo.

Las bibliotecas públicas de los municipios de más de 5.000 habitantes deben contar con personal bibliotecario.

*b) Personal auxiliar de biblioteca*

El personal auxiliar de biblioteca colabora con el personal bibliotecario en la provisión de servicios. Si el trabajo del personal bibliotecario corresponde a la aplicación de la política bibliotecaria, coordinación, dirección, formulación, orientación, etc. el trabajo del personal auxiliar de biblioteca corresponde a su ejecución.

Entendemos por personal auxiliar de biblioteca el que se encuadra en los grupos B - C (Subgrupos C1 – C2) de la AP.

c) *Personal subalterno*

El personal subalterno colabora en el funcionamiento de la biblioteca. Realiza tareas básicas relacionadas con:

- La atención al público.
- Las colecciones.
- Los servicios.

Para acceder al Cuerpo Subalterno no se exige estar en posesión de ninguna de las titulaciones previstas en el sistema educativo. (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; 2002; pág.30-31. Documento citado en la pág. 77)

Como síntesis de todo lo anteriormente detallado en relación al personal, la plantilla de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet está compuesta de cinco empleados públicos, encuadrados en los siguientes grupos:

**GRUPO A – Subgrupo A1**

Puesto: Personal Bibliotecario (1 persona)

**GRUPO B**

Puesto: Técnico Auxiliar de Biblioteca (2 personas)

**GRUPO C – Subgrupo C2**

Puesto: Auxiliar Administrativo (2 personas)

El número de personas necesarias en cada biblioteca, así como sus características profesionales, dependerá de una serie variable de factores que habrá de considerar en cada caso. Entre las variables principales que determinan el número de empleados que requiere un correcto funcionamiento de la biblioteca cabe destacar:

- El horario de servicio.
- El volumen de actividad: desarrollo de la colección, documentos prestados, servicios virtuales, usuarios, etc.
- Las características de la comunidad a la que presta servicio.
- Las características físicas de la biblioteca: configuración de los espacios, distribución de las áreas (distribución en una o varias plantas), superficie, etcétera.

- Los servicios que presta.

De cualquier modo, las plantillas deberían ser complementadas con otras categorías de profesionales en función de las características de la biblioteca, de sus objetivos o de los servicios que preste. Por ejemplo: las Bibliotecas Públicas deberían contar con personal eventual o contratado a tiempo parcial para cubrir situaciones especiales como franjas horarias de máxima afluencia o tareas específicas.

Por otra parte, en lo concerniente a las características del personal que trabaja en las Bibliotecas Públicas, éste debería de poseer las siguientes cualidades:

- Amplia formación cultural.
- Aptitud para el trabajo en equipo.
- Capacidad para comprender las necesidades de los usuarios.
- Conocimiento de los recursos disponibles.
- Disposición para adaptar los métodos de trabajo ante las nuevas situaciones que se produzcan.
- Habilidad para la comunicación.
- Habilidad para organizar de manera flexible la gestión del servicio.
- Respeto a los principios del servicio público.

Finalmente, dado que los recursos humanos se establecen como un elemento esencial en las Bibliotecas Públicas, al objeto de perfeccionar los conocimientos en aquellos ámbitos que favorezcan la eficacia del servicio, es necesario establecer unos planes de formación continuada. Los planes de formación deben ajustarse a las necesidades específicas de las distintas categorías de profesionales que trabajen en las Bibliotecas Públicas. El rápido desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) hace imprescindible una programación regular de formación en este terreno.

También es importante estimular la asistencia del personal a conferencias, cursos o seminarios, puesto que genera la oportunidad de conocer otras bibliotecas con las que intercambiar ideas, así como la posibilidad de iniciar algún tipo de colaboración. Y es que la motivación del personal determina uno de los elementos fundamentales para el correcto funcionamiento del servicio: de ahí que resulte conveniente prever algún sistema que incentive esta motivación.

Es por todo ello por lo que se hace necesario establecer un programa de formación continua sobre organización de los recursos públicos en general, así como

de las bibliotecas públicas en particular. (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; 2002; pág. 31-33. Documento citado en la página 77)

### 3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: ORGANIGRAMA

«La estructura administrativa es el esquema formal que representa las relaciones, las comunicaciones, los procesos de decisión y los procedimientos que articula a un conjunto de personas, unidades, factores materiales y funciones que están orientados a la consecución de unos determinados objetivos.

Todas las organizaciones, de las más simples a las más complejas, disponen de una estructura que equivale a un conjunto de mecanismos destinados a fragmentar el trabajo en diferentes tareas sin perder una visión integrada. Es decir, la esencia de una estructura radica en la divisionalización de las actividades (división de trabajo) como un sistema que, con la especialización, consigue una mejor optimización de los recursos.

Pero esta fragmentación debe ser corregida mediante una fuerza de sentido contrario: la coordinación o el control que busca la integración de las diferentes tareas orientándolas hacia la consecución de los objetivos comunes de la organización. En síntesis, la estructura es el conjunto de todas las formas en que se puede dividir el trabajo para conseguir, posteriormente, su coordinación.

La estructura, materializada gráficamente en un *organigrama*, es la forma de ordenar los elementos que componen una organización, y de este orden dependen muchos más factores de los que a primera vista pudieran parecer. Entre otros: la distribución de funciones, las relaciones de poder entre sus miembros, la comunicación, la capacidad de reacción ante el cambio; en suma, todo aquello de lo que depende el resultado de una organización.

Los componentes fundamentales de una estructura administrativa son:

1. La jerarquía (dimensión vertical) y la divisionalización (dimensión horizontal).
2. Los sistemas de coordinación y de control.
3. Los puestos de trabajo.

4. Las unidades.
5. La diferenciación entre las unidades que prestan servicios sectoriales frente a las unidades que prestan servicios comunes.

Un *organigrama* representa las dos dimensiones básicas de una estructura administrativa: la dimensión vertical (que agrupa los diferentes niveles jerárquicos) y la dimensión horizontal (que agrupa las diferentes unidades sectoriales sobre la base de diversos criterios de divisionalización):

- La **jerarquía o altura (dimensión vertical)** hace referencia al número de niveles de dirección o mando de una organización. El número de niveles jerárquicos configura la altura de la organización. La altura, que está relacionada con la comunicación entre las unidades de la organización y la velocidad en los procesos de decisión, es proporcional a la complejidad de las actividades.
- La **divisionalización o amplitud de una estructura (dimensión horizontal)** está relacionada con la especialización del trabajo que configura ámbitos diferenciados de gestión representados en unidades administrativas. La divisionalización permite agrupar a las personas que prestan sus servicios en una organización articulando las actividades en unidades y haciendo más factible la consecución eficaz y eficiente de los objetivos.»

La dimensión horizontal de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet sigue el modelo de *divisionalización funcional*, que es el criterio de agrupación más utilizado en la mayoría de organizaciones. Se trata de un criterio de divisionalización que favorece la centralización debido a que la unidad superior a las unidades funcionales es la responsable de tomar las decisiones.

Principales ventajas de la divisionalización funcional:

- Es el reflejo lógico de las funciones siguiendo el principio de la especialización.
- Proporciona medios estrictos de control a la alta dirección.
- Simplifica la formación de los empleados ya que cada uno de ellos desempeña unas tareas muy concretas.

Inconvenientes de la divisionalización funcional:

- Minimiza la importancia de los objetivos globales de la organización debido a que los empleados tienen una visión muy parcial.

- La coordinación entre las diferentes funciones resulta difícil y es una tarea que recaea a la alta dirección, que tiene menos tiempo para dedicarlo a actividades más estratégicas.»

(RAMIÓ, C<sup>25</sup>; 2010; pág. 45-47)

Por otra parte, dado que la biblioteca no se puede considerar una gran organización, se deben considerar varios aspectos importantes sobre la misma antes de plasmar su organigrama. La unidad organizativa de la Biblioteca Pública Municipal está dirigida por la concejala de Cultura, que es la persona que posee la autoridad para la ejecución de un grupo específico de actividades que permiten alcanzar un objetivo determinado en la organización; a diferencia de otras organizaciones en la que la jefatura puede recaer en un personal empleado. Este conjunto de funciones, actividades y tareas son llevadas a cabo por el personal que trabaja en la biblioteca.

Así pues, en la tabla adjunta a continuación (véase la Tabla 3.2) se puede observar detalladamente el conjunto de las principales funciones, actividades y tareas que realiza el personal de la biblioteca.

**Tabla 3.2:** Funciones, actividades y tareas del personal de la Biblioteca

PERSONAL BIBLIOTECARIO	<b>FUNCIONES</b>
	Controlar, coordinar, gestionar, organizar y planificar.
	<b>ACTIVIDADES Y TAREAS</b>
	- Coordinar al personal a su cargo y a los equipos de trabajo Desarrollar.
	- Desarrollar programas de evaluación de servicios
	- Elaborar las directrices para la gestión y mantenimiento de las colecciones bibliográficas.
- Planificación de los materiales de difusión de la biblioteca.	
- Gestión de los servicios de información general y bibliográfica.	
- Realizar estudios, estadísticas, informes, memorias, normas, etc.	

<sup>25</sup> RAMIÓ, C. (2010) *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos.

PERSONAL AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>FUNCIONES</b>
	Organizar, gestionar y ejecutar las actividades y tareas de información y atender a los usuarios.
	<b>ACTIVIDADES Y TAREAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al usuario.</li> <li>- Desarrollo, mantenimiento y actualización de bases de datos bibliográficas y catálogos.</li> <li>- Elaborar estadísticas e informes técnicos.</li> <li>- Gestión y mantenimiento de colecciones bibliográficas.</li> <li>- Organizar el trabajo del personal auxiliar a su cargo.</li> <li>- Participar en las tareas de selección y adquisición de fondos bibliográficos.</li> <li>- Realizar las tareas técnicas de catalogación y clasificación de los fondos bibliográficos y documentales.</li> </ul>

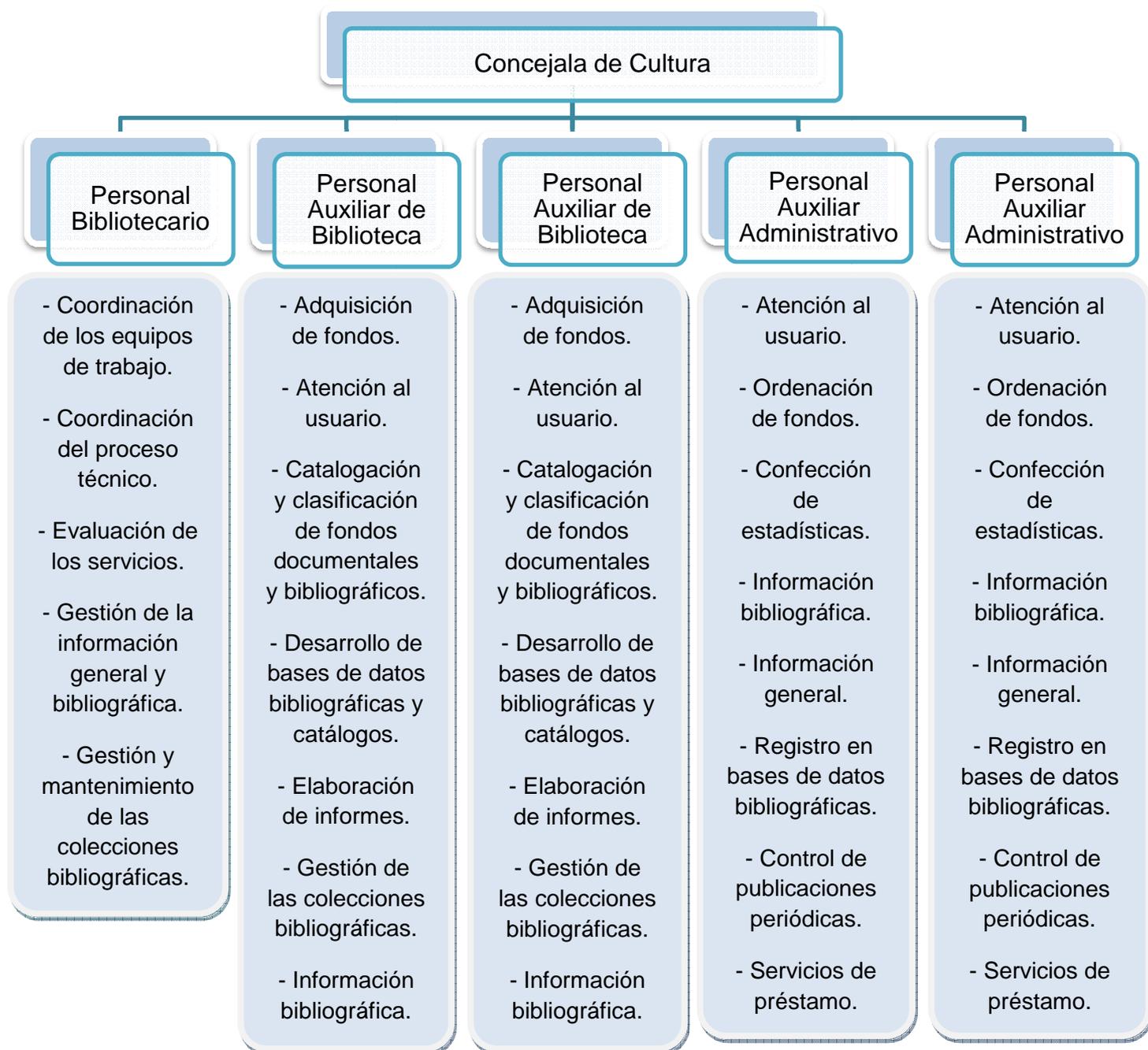
PERSONAL AUXILIAR ADMINISTRATIVO	<b>FUNCIONES</b>
	Informar y atender al usuario y apoyar al personal bibliotecario.
	<b>ACTIVIDADES Y TAREAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al usuario.</li> <li>- Colocación y ordenación de fondos.</li> <li>- Confección de estadísticas bajo la supervisión del personal técnico bibliotecario.</li> <li>- Expedición de carnets de usuario.</li> <li>- Recepción, registro y control de publicaciones periódicas.</li> <li>- Servicio de préstamo de documentos.</li> <li>- Tareas de apoyo en el mantenimiento de catálogos.</li> <li>- Tareas de apoyo en el proceso técnico de fondos bibliográficos.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de: SERVICIO REGIONAL DE BIBLIOTECAS Y DEL LIBRO<sup>26</sup>; 2003; pág. 36.

<sup>26</sup> SERVICIO REGIONAL DE BIBLIOTECAS Y DEL LIBRO (2003) *Boletín de Noticias Bib08*. Ed. Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro.

Finalmente, la estructura de la organización de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet – que hace referencia a lo expuesto anteriormente – la podemos ver representada en la figura adjunta a continuación (véase la Figura 3.6).

**Figura 3.6:** Organigrama y funciones de las Unidades y actividades de los Puestos de Trabajo de la Biblioteca Pública Municipal



**Fuente:** Elaboración propia a partir de: Documento de trabajo interno de la Biblioteca

### 3.4 SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA

Una vez analizados los recursos con los que cuenta la Biblioteca Pública para poder prestar de manera eficiente servicio a su población, en este apartado vamos a analizar los diferentes *servicios* que se prestan actualmente en la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet:

#### ✓ **Desiderata**

A través de la Desiderata se puede pedir la adquisición de libros que no estén en los fondos de la Biblioteca de Quart de Poblet.

#### ✓ **Expedición del carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana**

Como la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet forma parte de la *Xarxa de Lectura Pública Valenciana* (XLPV) se puede acudir a ella para pedir el carnet de usuario (véase la Figura 3.7 adjunta a continuación).

Para hacer este trámite solamente hace falta aportar el DNI (Documento Nacional de Identidad) junto a una fotografía de carnet (o fotocopia en color de la misma). Este carnet sirve para hacer uso del préstamo en cualquier biblioteca de la XLPV.

**Figura 3.7:** Carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana



**Fuente:** Usuario de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet

### ✓ **Fondo Local**

En el Fondo Local se intenta reunir toda la documentación existente que tenga relación con Quart de Poblet. Consta de:

- Carteles.
- Folletos.
- Monografías.
- Publicaciones periódicas.
- Vídeos.

Se pueden consultar previa petición al personal bibliotecario – aunque sólo son susceptibles de préstamo aquellos documentos de los que se disponga de más de un ejemplar –.

### ✓ **Fondos Documentales**

Los Fondos Documentales están organizados en las múltiples secciones en las que está distribuida la Biblioteca Pública Municipal. En las diferentes secciones de libre acceso están tanto los libros como los DVD.

### ✓ **Guía de novedades**

Cada tres meses se edita la Guía de Novedades con los documentos que durante los meses anteriores han pasado por las estanterías de Novedades de la Biblioteca Pública Municipal.

### ✓ **Hemeroteca**

La Hemeroteca de la biblioteca de Quart de Poblet está formada por la prensa diaria, así como otras publicaciones periódicas de diferente periodicidad. De la prensa diaria se reciben varios títulos diferentes.

### ✓ **Información**

El servicio de Información tiene como finalidad atender las necesidades de información del público, realizando búsquedas bibliográficas. También se localizan los documentos que son requeridos en los fondos de la biblioteca de Quart de Poblet o en otras bibliotecas.

### ✓ **Internet**

La Biblioteca Pública Municipal ofrece a la ciudadanía diferentes ordenadores para su uso o la conexión gratuita a Internet. El tiempo máximo de utilización de estos ordenadores es de una hora.

Para hacer uso de este servicio solo habrá que presentar un carnet de los oficialmente reconocidos o la autorización del padre o de la madre en el caso de ser menor de edad.

### ✓ **Lectura en Sala**

En la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet se pueden consultar casi todos los fondos documentales de manera directa: tanto en los diferentes puestos de lectura que ofrecen sus múltiples secciones como en la terraza exterior. La biblioteca cuenta con un total de 189 puestos de lectura – de los cuales 30 son puestos de lectura informales –. Los libros están organizados sistemáticamente por materias, con carteles indicativos de las diferentes áreas temáticas.

### ✓ **OPAC (Catálogo de Acceso Público en Línea)**

La biblioteca de Quart de Poblet dispone de tres ordenadores (quioscos adaptados) para el público que permiten la consulta del catálogo OPAC de los fondos de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.

### ✓ **Préstamo**

Existen diferentes modalidades de Préstamo:

- El servicio de **préstamo personal** sirve para llevarse documentos a casa. Se prestan hasta doce documentos para quince días con la posibilidad de renovación si no están reservados. Para el préstamo habrá que presentar el carnet de alguna de las bibliotecas de la XLPV.
- A través del **préstamo de fin de semana y festivos** se pueden llevar a casa los libros que están excluidos de préstamo normal, pero que se prestan sólo para el fin de semana.
- Con el **préstamo interbibliotecario** se pueden conseguir los documentos que no están en los fondos de la biblioteca de Quart de Poblet, pero sí en alguna otra biblioteca de XLPV. Sólo hace falta tramitar la solicitud para esperar a que llegue por correo.
- Por último, el **préstamo colectivo** lo pueden pedir asociaciones, grupos e instituciones del municipio. Consiste en el préstamo de un lote de documentos durante tres meses.

#### ✓ **Reprografía**

Las dependencias de la biblioteca de Quart de Poblet no disponen de máquina de fotocopias destinada al público, pero sí que se puede salir fuera a hacerlas.

Para hacer uso de este servicio habrá que mostrar al personal bibliotecario el documento que se desea fotocopiar junto al carnet de la Biblioteca o cualquier otro reconocido oficialmente.

#### ✓ **Reservas**

Este servicio permite reservar los documentos que están prestados, de manera que cuando los devuelven se avisa directamente a la persona que ha hecho la reserva, manteniéndolos fuera de circulación. (Ayuntamiento de Quart de Poblet<sup>27</sup>)

---

<sup>27</sup> Ayuntamiento de Quart de Poblet. Concejalías. *Biblioteca Municipal*. [www.quartdepoblet.es/](http://www.quartdepoblet.es/); (28/02/2013)

### 3.4.1 INDICADORES DE ACTIVIDAD

La utilización de los indicadores de actividad proporciona una herramienta de gestión aplicable a las Bibliotecas que permiten evaluar el rendimiento de las mismas. El manejo de estos indicadores proporciona una información relevante para la organización.

Desde esta perspectiva, los indicadores de actividad recogen las estadísticas de la actividad bibliotecaria durante el periodo. En primer lugar, sirven para realizar una evaluación interna de la propia Biblioteca. Y paralelamente, la medición continua de estos indicadores permite la comparación entre las Bibliotecas Públicas de otras localidades que tienen unas características similares: número de visitantes en las Bibliotecas que se encuentren en localidades con una población aproximada a los 25.000 habitantes, número de préstamos en aquellas bibliotecas que dispongan de una colección semejante a la que dispone la Biblioteca de la localidad, etc.

A continuación se presentan los indicadores de actividad que se recogieron durante el 2012 – último periodo del que se dispone información – sobre la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet. En los indicadores que se muestran a continuación (véase la Tabla 3.3 adjunta) también están incluidos los datos que se recogieron de las dos Agencias de Lectura de la localidad: Marqués de Solferit - Luís Vives.

**Tabla 3.3:** Indicadores de actividad de la Biblioteca Pública Municipal

<b>PERSONAL</b>	Archivero – bibliotecario	0
	Bibliotecarios	1
	Ayudantes de biblioteca	0
	Auxiliares de biblioteca	2
	Administrativos	0
	Auxiliares administrativos	2
	Subalternos, ordenanzas y vigilantes	0
	Voluntarios	0
	Becarios y estudiantes	0
	Limpiadores	0
	<b>Total</b>	<b>5</b>

<b>DISTRIBUCIÓN HORARIO DEL PERSONAL</b>	<b>Bibliotecario</b>	
	- Atención al Público	0
	- Trabajo Interno	37,5
	Total	37,5
	<b>Auxiliar de biblioteca</b>	
	- Atención al Público	31,125
	- Trabajo Interno	6,375
	Total	37,5
	<b>Auxiliar administrativo</b>	
	- Atención al Público	31,125
	- Trabajo Interno	6,375
	Total	37,5

<b>COLECCIÓN</b>	Libros	61.898
	Folletos	4.212
	Literatura gris	0
	Manuscritos	0
	Sonoros	2.464
	Audiovisuales	4.394
	Electrónicos	2.114
	Gráficos	4.132
	Cartográficos	0
	Partituras	0
	Microformas	0
	Otros	0
	<b>Total</b>	<b>79.214</b>

<b>PRODUCTOS DOCUMENTALES</b>	Boletines de novedades	3
	Dossiers de prensa	0
	Guías de lectura	0
	Catálogos de libros	3
	Catálogos de audiovisuales	3
	Catálogos de revistas	3
	<b>Total</b>	<b>12</b>

<b>MOVIMIENTO BIBLIOGRÁFICO</b>	Libros altas	509
	Libros bajas	0
	Sonoros altas	25
	Sonoros bajas	7
	Audiovisuales altas	64
	Audiovisuales bajas	0
	Electrónicos altas	32
	Electrónicos bajas	12
	Otros altas	549
	Otros bajas	0

<b>PRÉSTAMOS</b>	Libros	24.784
	Sonoros	217
	Audiovisuales	3.915
	Electrónicos	298
	Otros	747
	<b>Total</b>	<b>29.961</b>

<b>PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO</b>	Total efectuados	9
	Totas recibidos	3

<b>VISITANTES</b>	Hombres	22.558
	Mujeres	20.912
	Niños	3.802
	Niñas	4.258
	<b>Total</b>	<b>51.530</b>

<b>SOCIOS</b>	Carnets Adultos	4.459
	Carnets Infantiles	1.621
	<b>Total Carnets</b>	<b>6.080</b>
	Nuevos Adultos	196
	Nuevos Infantiles	185
	<b>Total Nuevos</b>	<b>381</b>

<b>INSTALACIONES</b>	Puestos de lectura	189
	Metros lineales de estanterías: depósito	216
	Metros lineales de estanterías: libre acceso	844
	<b>Total metros lineales</b>	<b>1.060</b>
	Fotocopiadoras	0
	Nº de salas	6
	Salas de consulta	3
	Sala infantil	3
	Servicios higiénicos	3
	Aire acondicionado	3
	Calefacción	3
	Adaptada para discapacitados	2

<b>SUPERFICIE BIBLIOTECARIA</b>	Superficie bibliotecaria (m <sup>2</sup> )	<b>492</b>
-------------------------------------	--	------------

<b>INTERNET Y WEB</b>	Servicio público de internet	3
	Página web	0
	Catálogo en internet	3
	Pago de servicio en internet	0
	Servicio interno de internet	3
	Nº de usuarios de internet	<b>6.626</b>
	Consultas a la página web	0
	Nº de ordenadores servicio interno de internet	6
	Nº de ordenadores servicio público de internet	9

<b>PUBLICACIONES PERIÓDICAS</b>	Total títulos de revistas	<b>318</b>
	Total títulos de diarios	6
	Total otros	0
	<b>Total títulos de publicaciones periódicas</b>	<b>324</b>

<b>SERVICIOS</b>	Consulta de documentos electrónicos	0
	Consulta de audiovisuales	0
	Consulta en Base de Datos en línea y en CD-ROM	0
	De préstamo	3
	De reprografía	0
	De información y referencia	3
	De consulta de sonoros	0

<b>AUTOMATIZACIÓN</b>	Bibliotecas automatizadas	3
	Servicio de OPAC	3
	Servicio de auto-préstamo	0
	Nº de ordenadores de gestión interna	6
	Nº de ordenadores públicos	12
	Nº de registros automatizados	<b>66.763</b>

<b>ACTIVIDADES</b>	Visitas escolares	3
	Animación lectora	35
	Conferencias	0
	Cursos	0
	Exposiciones	0
	Audiciones	0
	Teatro	0
	Concursos y premios	0
	Formación de usuarios	1
	Feria del libro	0
	Día del libro	0
	Otras actividades	2
	Otras bibliotecas móviles/temporales	0
	<b>Total actividades</b>	<b>41</b>

<b>GASTOS</b>	Adquisiciones bibliográficas	8.834
	Personal	168.063
	Actividades	837
	Mantenimiento	12.302
	Solares y edificios	0
	Otros gastos de inversión	0
	<b>Total</b>	<b>190.036</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de: Conselleria d'Educació, Cultura i Esport<sup>28</sup>; 2012.

### 3.5 FINANCIACIÓN Y GESTIÓN

Los servicios de las Bibliotecas Públicas son básicamente gratuitos porque se trata de un servicio público que pretende garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso al conocimiento e información de todos los ciudadanos, sin que su nivel económico o procedencia social puedan significar un problema para ello.

Pero las Bibliotecas Públicas deben disponer de los fondos suficientes para realizar la inversión inicial en equipamiento, recursos informativos, servicios e instalaciones, así como para el mantenimiento de los mismos.

Unos presupuestos que garanticen el desarrollo de servicios, el personal necesario, la actualización de los recursos informativos, la dotación de los profesionales, etc. son la base de una biblioteca pública eficaz. El presupuesto es, por tanto, la herramienta indispensable a través de la cual la biblioteca asegura su funcionamiento.

La asignación de competencias en materia de Bibliotecas Públicas en la legislación genera una distribución de la financiación entre las distintas administraciones del Estado, que deben aportar coordinadamente los recursos

<sup>28</sup> Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. Sección de Bibliotecas. *Mapa de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana: Sistema Estadístico Bibliotecario Valenciano*. [http://webapp.cult.gva.es/hdfi/ESLAB-BIBLIO/bibliotecas\\_cprou.jsp](http://webapp.cult.gva.es/hdfi/ESLAB-BIBLIO/bibliotecas_cprou.jsp); (13/03/2013)

suficientes para el desarrollo de las bibliotecas públicas – en lo que se refiere tanto a inversiones como a gastos de funcionamiento –.

La responsabilidad de la financiación corresponde, especialmente, a los gobiernos locales, al ser éste el ámbito natural de las bibliotecas públicas. En esta obligación, mantienen la financiación de las bibliotecas municipales que determinan la inmensa totalidad de las Bibliotecas Públicas que existen en nuestro país: el 96,5% del conjunto de bibliotecas.

De la misma forma, tanto las Comunidades Autónomas (CC.AA) como el gobierno central deben contribuir con las aportaciones necesarias para mantener un buen servicio de biblioteca pública. Las administraciones autonómicas participan, en la financiación del servicio de Biblioteca Pública, por dos vías:

- a) Colaborando con los ayuntamientos en los gastos de las bibliotecas municipales: lo que adquiere una importancia especial en las CC.AA. uniprovinciales que carecen de diputaciones.
- b) Asumiendo el grueso de los costes de las Bibliotecas Públicas de las que son titulares o que gestionan directamente: la Administración General del Estado (AGE) mantiene la titularidad de las 52 Bibliotecas Públicas del Estado pese a que su gestión está transferida a las distintas Comunidades Autónomas.

Además, en lo que a financiación de las Bibliotecas Públicas se refiere, la participación de otras instituciones que no pertenecen a la administración es bastante irrelevante. Estos casos se limitan a algunas bibliotecas de las cajas de ahorros que han sido integradas en el sistema de Biblioteca Pública correspondiente o a una fundación privada: la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, por ejemplo, con dos bibliotecas en la provincia de Salamanca.

Las Bibliotecas Públicas deben contar con una fuente de financiación estable que asegure un servicio de calidad. Ello conlleva el establecimiento de vías de colaboración económica entre distintas administraciones. En este sentido, conviene determinar unos requisitos básicos de calidad del servicio que faciliten el establecimiento del marco de colaboración interadministrativo teniendo en cuenta la necesaria flexibilidad en función del volumen de población o de los recursos disponibles. (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; 2002; pág.34-39. Documento citado en la pág. 77)

En la tabla que podemos observar (véase la Tabla 3.4 adjunta a continuación) se especifican en detalle las aportaciones que realizaron los diferentes organismos públicos durante el 2012 a la Biblioteca Pública Municipal de la localidad. Todas estas aportaciones cubren el presupuesto de gastos de la Biblioteca, lo que permite el funcionamiento del servicio prestado por la Biblioteca de la localidad.

**Tabla 3.4:** Aportaciones a la Biblioteca Pública Municipal (2012)

<b>GASTOS CORRIENTES</b>	<b>AYUNTAMIENTO</b>	<b>GENERALITAT</b>	<b>MINISTERIO DE CULTURA</b>	<b>OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS</b>
Adquisiciones bibliográficas	8.833,88	-	-	-
Personal	167.262,60	-	-	800,00
Actividades	837,42	-	-	-
Mantenimiento	12.302,45	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>189.236,35</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>800,00</b>

<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>AYUNTAMIENTO</b>	<b>GENERALITAT</b>	<b>MINISTERIO DE CULTURA</b>	<b>OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS</b>
Solares	-	-	-	-
Otros gastos de inversión	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>AYUNTAMIENTO</b>	<b>GENERALITAT</b>	<b>MINISTERIO DE CULTURA</b>	<b>OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS</b>
Unidades monetarias	189.236,35	-	-	800,00
<b>%</b>	<b>99,58%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,42%</b>

**Fuente:** Documento de trabajo interno de la Biblioteca

**Adquisiciones bibliográficas:** gastos de adquisiciones de fondo bibliográfico en cualquier tipo de soporte: libros, revistas, CD, CD-rom, DVD, etc.

**Personal:** gastos de personal fijo y eventual, así como los gastos de sustitución de personal.

**Actividades:** actividades de animación lectora, fomento del libro, actividades de marketing, publicación de guías y cursos de formación del personal de la biblioteca.

**Mantenimiento:** gastos derivados de alquiler de solares, edificios, etc. Los gastos de reparación, mantenimiento y conservación de los edificios, mobiliario, equipo informático; material de oficina, luz, agua, teléfono, gas, líneas informáticas, etc. así como los gastos de transporte, limpieza o comunicación postal.

**Solares y edificios:** gastos derivados de compras de solares y edificios, ampliación de edificios ya existentes y obras de reparación de los mismos.

**Otros gastos de Inversión:** adquisición de mobiliario, equipo informático o equipo de oficina; lotes bibliográficos fundacionales; sustituciones de bienes existentes por otros análogos.

A continuación se puede ver también, detalladamente, las aportaciones a la Biblioteca de la localidad en el 2011 por los mismos organismos para poder hacer una comparación entre ambos periodos (véase la Tabla 3.5 adjunta a continuación).

**Tabla 3.5:** Aportaciones a la Biblioteca Pública Municipal (2011)

<b>GASTOS CORRIENTES</b>	<b>AYUNTAMIENTO</b>	<b>GENERALITAT</b>	<b>MINISTERIO DE CULTURA</b>	<b>OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS</b>
Adquisiciones bibliográficas	12.075,10	4.637,57	5.911,63	-
Personal	167.217,53	-	-	1.200,00
Actividades	567,70	-	-	-
Mantenimiento	11.415,96	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>191.276,29</b>	<b>4.637,57</b>	<b>5.911,63</b>	<b>1.200,00</b>

<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>AYUNTAMIENTO</b>	<b>GENERALITAT</b>	<b>MINISTERIO DE CULTURA</b>	<b>OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS</b>
Solares	-	-	-	-
Otros gastos de inversión	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-

<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>AYUNTAMIENTO</b>	<b>GENERALITAT</b>	<b>MINISTERIO DE CULTURA</b>	<b>OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS</b>
Unidades monetarias	191.276,29	4.637,57	5.911,63	1.200,00
<b>%</b>	<b>94,21%</b>	<b>2,28%</b>	<b>2,92%</b>	<b>0,59%</b>

**Fuente:** Documento de trabajo interno de la Biblioteca

La suma de las aportaciones realizadas por parte de los diferentes organismos públicos en el 2012 alcanzó la cantidad total de **190.036,35 euros**. Ello supuso un 6,40% menos que la cantidad total recibida en 2011 – cuando las aportaciones sumaron un total de **203.025,49 euros** –. La disminución total de las aportaciones de un periodo a otro asciende a la cantidad de **12.989,14 euros**. Paulatinamente se va viendo mermada la cantidad total de dinero que recibe la Biblioteca Pública Municipal de la localidad de los diversos organismos públicos – debido, principalmente, a la situación de crisis económica en la que está inmerso el país –.

### 3.6 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

La puesta en marcha de un plan de mejora exige realizar una reflexión profunda sobre el punto de partida. Y sobre este diagnóstico se deben proponer las actividades que nos permitan alcanzar nuestros objetivos. En nuestro caso, el objetivo

principal será la elaboración de una Carta de Servicios para la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet.

Con la realización de la Carta de Servicios para la organización se pretende:

- **Crear un sistema de mejora interna continuado impulsando iniciativas de mejora dentro de la organización.** El principio básico que rige las Cartas de Servicios – como compromiso de calidad – hace de las mismas que sean una herramienta de mejora dentro de la organización.
- **Dar a conocer la oferta de servicios e informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad de los servicios prestados, facilitando así el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.** En la Carta se establecen los servicios prestados por la Biblioteca, así como los indicadores de calidad que permiten compararlos con los estándares fijados por la organización para satisfacer las expectativas de los usuarios.
- **Establecer compromisos de calidad para el control del grado de cumplimiento de los compromisos construidos con la ciudadanía por parte de la administración.** Los compromisos de calidad establecidos en nuestra carta se ajustarán a la prestación del servicio en función de los recursos disponibles para ello.
- **Fomentar la participación de los diferentes agentes implicados en la actividad.**
- **Gestionar la calidad.**
- **Incrementar el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios prestados por la administración.** Con el establecimiento tanto de los indicadores como de los compromisos de calidad, a los ciudadanos se les permite comparar que pueden esperar del servicio con lo que realmente reciben. Y dado que estos resultados son accesibles para los ciudadanos, se ofrece al mismo tiempo una imagen transparente de la organización.
- **Investigar las necesidades de los clientes.** Mediante estudios sobre la precepción del servicio o encuestas de satisfacción.
- **Mejorar los canales de comunicación con los clientes.** Principalmente a través de los formularios de quejas y sugerencias, que sirvan como herramienta para mejorar la prestación del servicio.

Este plan de modernización en la Biblioteca de la localidad sirve como medio de comunicación de los compromisos de calidad que el organismo público toma delante de la ciudadanía. Y es que la realización de este TFC está motivada fundamentalmente para ofrecer un servicio de más calidad al ciudadano-cliente a través de la Carta de Servicios. Una administración cercana a la ciudadanía, junto a unos empleados públicos comprometidos con los valores de servicio público – capaces de atender de manera favorable a las demandas presentes y futuras – contribuirá a tener a los ciudadanos más satisfechos con el servicio prestado por la organización.

Una vez finalizado este Capítulo 3 en el que hemos analizado la Situación Actual del servicio prestado por la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet, se da paso al Capítulo 4, donde se elabora la Propuesta de Mejora.

## CAPÍTULO 4

PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO  
PRESTADO POR LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL  
DE QUART DE POBLET MEDIANTE LA CREACIÓN DE  
UNA CARTA DE SERVICIOS

## CAPÍTULO 4 – PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET MEDIANTE LA CREACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS

4.1 LAS CARTAS DE SERVICIOS .....	108
4.1.1 EL CONCEPTO DE CALIDAD .....	109
4.1.2 ETAPAS DE LA CALIDAD .....	111
4.1.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: LOS MODELOS DE EXCELENCIA	113
4.1.4 MODELO DE LA EFQM.....	114
4.1.5 MODELO CAF-2002 .....	117
4.1.6 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO NACIONAL.....	120
4.1.7 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL .....	122
4.2 POSIBLES MEJORAS.....	125
4.3 PROPUESTA DE MEJORA: CREACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET .....	130
4.3.1 FUNDAMENTACIÓN DE LA MEJORA .....	130
4.3.1.1 NECESIDAD DE FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS CULTURALES EN QUART DE POBLET .....	130
4.3.1.2 OPINIÓN DE EXPERTOS .....	132
4.3.1.3 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LOS PLANES DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA VALENCIANA.....	132
4.3.1.4 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA. ....	133
4.3.2 METODOLOGÍA .....	134
4.3.3 PLAN DE APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	137
4.3.3.1 PLAN DE LA FASE 1. FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ.....	137
4.3.3.2 PLAN DE LA FASE 2. ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS.....	138
4.3.3.3 PLAN DE LA FASE 3. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN	161

4.3.3.4 PLAN DE LA FASE 4. SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	163
4.3.3.5 PLAN DE LA FASE 5. ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	166
4.3.4 APLICACIÓN PRÁCTICA.....	167
4.3.5 PRESUPUESTO.....	170
4.3.5.1 COSTE DEL TRABAJO DEL AUTOR DEL TFC .....	170
4.3.5.2 COSTE DEL TRABAJO DEL DIRECTOR DEL TFC.....	172
4.3.5.3 COSTE DEL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA BIBLIOTECA.....	173
4.3.5.4 RESUMEN DEL COSTE DEL TRABAJO FINAL DEL TFC.....	174
4.3.6 VIABILIDAD.....	175

#### 4.1 LAS CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios (CS) se integran en el proceso general de transformación y modernización que desde hace más de una década está viviendo la Administración Pública. En este escenario, se le exige cada vez más a la Administración Pública redefinir su papel en la sociedad - poniéndose como sujeto activo del desarrollo local - e incrementar su nivel de eficiencia.

Frente a esta realidad, la Administración Pública necesita demostrar su capacidad para afrontar y resolver los problemas que preocupan a la ciudadanía: se demandan respuestas a los problemas cotidianos.

Para poder dar respuesta a esta nueva situación delante de las exigencias de la ciudadanía, las diferentes Administraciones Públicas (AA.PP.) han emprendido iniciativas de modernización que alteran sustancialmente su modo de gestión tradicional. Entre las diferentes iniciativas de modernización llevadas a cabo en la Administración Pública destacan las Cartas de Servicios, como herramienta principal para quienes emprenden la mejora de los servicios, definiendo los objetivos de la organización a partir de la incorporación de las expectativas de la ciudadanía.

Para el gobierno de la Generalitat Valenciana, la definición de Cartas de Servicios se estableció en primer momento en el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre. Ya posteriormente, el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la mejora de los servicios públicos de los organismos del sector público dependientes de la Generalitat, define a las Cartas de Servicios de la siguiente manera: «las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que el órgano al que se refiere la Carta ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles, proporcionando información al ciudadano sobre las actividades prestadas.»

El Ministerio de Administraciones Públicas, por su parte, en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, indica que «las cartas de servicios son documentos que establecen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los

derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.» (AEVAL<sup>29</sup>; 2011; pág. 11-17)

En resumen, se podría decir que las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales las organizaciones de la Administración General del Estado informan públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan, además de incluir los compromisos de calidad en su prestación. También permiten evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento de la Administración General del Estado en el contacto cotidiano que cada persona establece con la misma.

Finalmente – conforme lo enunciado en el *Artículo 4* de la LOFAGE (Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado) – la finalidad de las Cartas de Servicios es desarrollar el principio de servicio al ciudadano cubriendo las siguientes vertientes:

- a) Facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- b) Fomentar la mejora continua de la *calidad* dando a los gestores la oportunidad de conocer de forma consciente cómo son utilizados los recursos.
- c) Hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios.

(MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS<sup>30</sup>; 2006; pág. 14)

#### 4.1.1 EL CONCEPTO DE CALIDAD

El concepto de Calidad es un poco ambiguo dado que existen multitud de definiciones para este término. A continuación se recogen las acepciones más conocidas para entender mejor el término en su relación con las Cartas de Servicios.

---

<sup>29</sup> AEVAL: *Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Guía para la elaboración y gestión de una Carta de Servicios en la Administración Local.* [http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_carta\\_servicios\\_Administracion\\_Local.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_carta_servicios_Administracion_Local.pdf); (08/01/2013)

<sup>30</sup> MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2006) *Guía para la implantación de Cartas de Servicios.* Madrid. Ed. M.A.P.

La primera es la que define la calidad como *“cumplir las especificaciones”*. Las preferencias del cliente no se tienen demasiado en cuenta en el proceso, dado que se considera que aceptará aquello que se le dé. Este concepto coincide con el de control de calidad que muchas organizaciones han practicado durante los últimos tiempos.

La segunda es la propuesta por J. Juran<sup>31</sup> que define la Calidad *“como adecuación al uso”*. Significa que la calidad consiste en dar al cliente lo que espera.

La tercera de ellas se debe a Taguchi<sup>32</sup>: *“Calidad es el coste que un producto impone a la sociedad desde el momento de su concepción”*. En la Administración Pública la calidad puede medirse por el número de servicios que hace bien a la primera.

La cuarta se corresponde con la propuesta por E.W. Deming<sup>33</sup>. La calidad *“es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”*.

Por último, A. V. Feigenbaum<sup>34</sup> partiría de las anteriores aportaciones para formular el concepto de Calidad Total, a la que define como *“un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente”*. Significa que una organización puede considerarse compuesta por multitud de organizaciones menores, identificables con grupos de trabajo o con unidades estratégicas de negocio. El resultado es que todo lo que se hace en la organización es de calidad: de aquí la denominación de Calidad Total.

Una distinción importante es la que distingue entre calidad programada, realizada y percibida:

- Calidad programada: es la que la entidad piensa dar en un primer momento.
- Calidad realizada: es la que resulta una vez que el servicio se ha prestado.
- Calidad percibida: es la que el cliente espera.

---

<sup>31</sup> JURAN, J. M. (1990) *Juran y la Planificación para la Calidad*. Citado en MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS (2008), obra citada en la pág. 111

<sup>32</sup> TAGUCHI, G. (1988) *Quality Engineering in Production Systems*. Citado en MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS (2008), obra citada en la pág. 111

<sup>33</sup> DEMING, W. E. (1989) *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. Citado en MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS (2008), obra citada en la pág. 111

<sup>34</sup> FEIGENBAUM, A. V. (1951) *Quality Control: Principles, Practice and Administration*. Citado en MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS (2008), obra citada en la pág. 111

Las instituciones deben situarse siempre en la calidad percibida. Lo ideal, como queda reflejado en la siguiente figura (véase la Figura 4.1 adjunta a continuación), es que las tres coincidan. (MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS<sup>35</sup>; 2008; pág. 303-304)

**Figura 4.1:** Perspectivas de la Calidad



**Fuente:** Reproducido de: MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS; 2008; pág. 305 (Obra citada en la pág. 111)

#### 4.1.2 ETAPAS DE LA CALIDAD

Las definiciones que se han citado en el apartado anterior pueden relacionarse con un conjunto de etapas mediante las que la calidad se va haciendo penetrar en la organización. Cada una de ellas es más exigente que la anterior.

El **Control de la Calidad**, primera etapa, se refiere a la comprobación de que el producto o servicio cumple las características que se especificaron en su diseño. Esta etapa, que se corresponde con la primera de las definiciones que se citaron, es la forma más antigua de emplear el concepto de calidad en una empresa. Lo más

<sup>35</sup> GONZÁLEZ RABANAL, M. C. (Coord.); GUIROLA LÓPEZ, J. M.; MUÑOZ MACHADO, A.; DE DIEGO ÁNGELES, P.; PINTO MOSCOSO, M.; JUEZ MARTEL, P. (2008) *La acción y los retos del sector público. Una aproximación*. Ed. Delta

próximo al Control de Calidad en la Administración Pública son las **Cartas de Servicios** que se han descrito anteriormente.

La gestión moderna de organizaciones se basa mucho más en la gestión de los procesos que en la comprobación de que se han conseguido los resultados. La Dirección horizontal, correspondiente a los procesos o procedimientos (en el caso de la Administración Pública), se denomina “dirección de la excelencia”. La dirección vertical se corresponde con las Direcciones Funcionales de la organización. La buena operación de la excelencia supone la necesaria colaboración de departamentos con distintos objetivos funcionales.

La segunda etapa de la calidad, **aseguramiento**, aparece cuando los directivos de una organización tratan de estar seguros, de “asegurarse”, de que el diseño de los procesos siguen prácticas generalmente aceptadas, lo que suele denominarse “buenas prácticas”.

Las normas ISO<sup>36</sup> (en inglés: *International Standard Organization*) de la serie 9000 recogen estas prácticas. El Modelo de las Normas ISO 9000 se define como un modelo de gestión del sistema de calidad de una organización, en el que se establecen requisitos aplicables a organizaciones de cualquier sector con independencia de la categoría del producto o servicio ofrecido.

La tercera etapa, **Calidad Total**, se corresponde con la definición de A. V. Feigenbaum que, aplicada a la Administración Pública, significa que cuando se desarrolla un procedimiento administrativo pueden intervenir muchas secciones o departamentos. Cuando cada uno trata de dar al que le sigue aquello que desea se habla de Calidad Total.

Una representación conocida del proceso de mejora continua en la Gestión de la Calidad Total (GCT) es el denominado ciclo de Shewhart, de Deming o PDCA (véase la Figura 4.2 adjunta en la siguiente página).

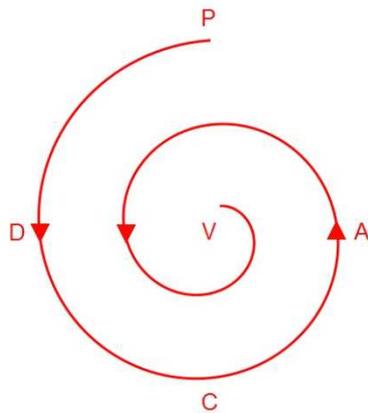
El cambio, consecuencia de la mejora continua, se representa mediante una espiral cuyo vértice (V), que se identifica con la organización Excelente, es inalcanzable. Los pasos en el camino de la Excelencia son Planear (P), Realizar (D), Comprobar (C), Ajustar o Corregir (A). Estos pasos se repiten indefinidamente en el

---

<sup>36</sup> ISO: *Organización Internacional de Normalización*. Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación (tanto de productos como de servicios) para todas las ramas industriales. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos para las empresas u organizaciones (públicas o privadas) a nivel internacional.

intento de conseguir la mayor aproximación al vértice (V) que sea posible. (MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS; 2008; pág. 307-312. Obra citada en la pág. 111)

**Figura 4.2:** Ciclo PDCA



**Fuente:** Reproducido de: MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS; 2008; pág. 310 (Obra citada en la pág. 111)

#### 4.1.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: LOS MODELOS DE EXCELENCIA

La necesidad de mejorar la gestión de las instituciones públicas y privadas ha hecho que se desarrollen los denominados Modelos de Excelencia, especialmente para aquellas organizaciones que practican la Gestión de la Calidad Total. Estos Modelos pretenden recoger las pautas de gestión que permitan conseguir de un modo más eficiente los objetivos de la organización.

En el ámbito de la GCT los Modelos de Excelencia más conocidos son los que se describen en los Premios que a continuación se citan:

- Premio Deming: establecido en 1950 en Japón.
- Premio Malcolm Baldrige: establecido en Estados Unidos en 1987.
- Premio Europeo a la Calidad: establecido en 1988. Es el premio otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Además, es el prescrito para la Administración Pública Central española en el Real Decreto

1259/1999, como base para la concesión del “Premio a la Calidad en la Administración General del Estado”.

- El Marco Común de Evaluación (CAF): herramienta concebida expresamente para las organizaciones públicas.

(MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS; 2008; pág. 315-316. Obra citada en la pág. 111)

#### 4.1.4 MODELO DE LA EFQM

Con el fin de conocer como se desarrolla un Modelo de Excelencia, a continuación se describe el Modelo EFQM en su “Versión para el Sector Público y Organizaciones de Voluntariado”<sup>37</sup>.

El Modelo, que se puede observar en la siguiente figura (véase la Figura 4.3 adjunta más adelante), tiene el siguiente significado: *“Los resultados excelentes en el rendimiento general de una Organización, en sus Clientes, Personas y en la Sociedad en la que actúa, se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las Personas, las Alianzas y Recursos y los Procesos”*.

La importancia relativa de cada criterio se muestra mediante el número de puntos que se asignan a los mismos. A continuación se especifica cada uno los diferentes Criterios:

##### *Criterio 1: Liderazgo*

*Los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En períodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización, logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.*

---

<sup>37</sup> EFQM (2003) *Modelo EFQM De Excelencia. Versión para el sector Público y las Organizaciones de Voluntariado*. Ed. EFQM. Citado en MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS (2008), obra citada en la pág. 111

### *Criterio 2: Política y Estrategia*

*Las organizaciones excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y el sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.*

### *Criterio 3: Personas*

*Las organizaciones excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual, como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia y la igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización, logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.*

### *Criterio 4: Alianzas y Recursos*

*Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo a su política y estrategia y al eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.*

### *Criterio 5: Procesos*

*Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.*

### *Criterio 6: Resultados en los clientes*

*Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.*

### *Criterio 7: Resultados en las personas*

*Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.*

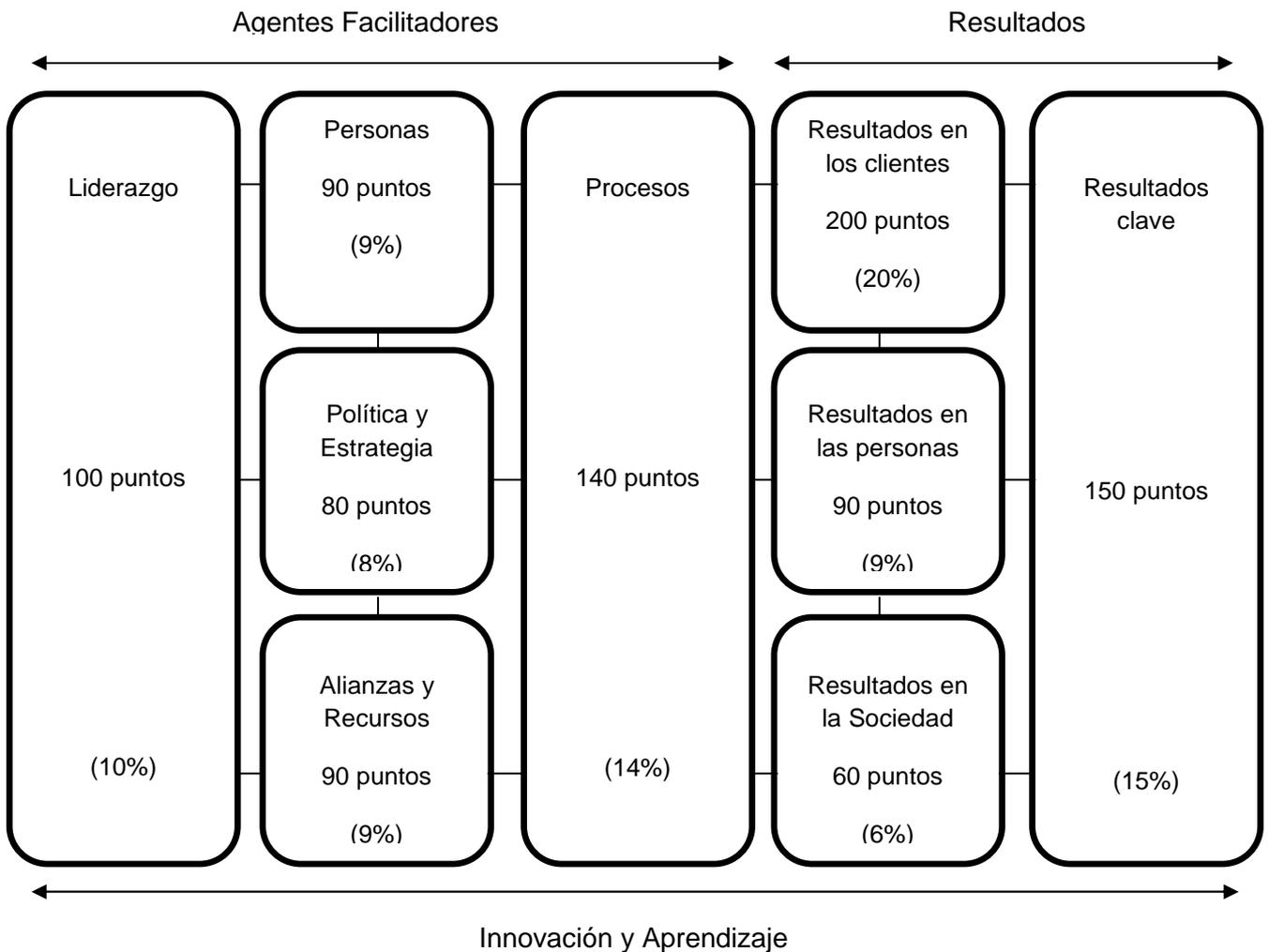
*Criterio 8: Resultados en la sociedad*

*Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad.*

*Criterio 9: Resultados clave*

*Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. (MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS; 2008; pág. 316-318. Obra citada en la pág. 111)*

**Figura 4.3:** Modelo EFQM-2003



**Fuente:** Reproducido de: MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS; 2008; pág. 317 (Obra citada en la pág. 111)

#### 4.1.5 MODELO CAF-2002

La XI Reunión de Ministros de la Unión Europea (UE) en Roma aconsejó varias líneas de cooperación entre las Administraciones Públicas de los Países Miembros. De ellas merece mencionarse el Marco Común de Evaluación (CAF).

Con la elección de un Marco Común de Evaluación para las Administraciones Públicas Europeas se crea un Modelo al que todas tienen que tratar de aproximarse. Además, se establece dicho Modelo como referencia para establecer diagnósticos de situación y definir las correspondientes estrategias de control que permitan que dichas Administraciones se acerquen en su funcionamiento cada día más a él.

Los propósitos principales del CAF son:

- a) Hacer de puente entre los diferentes modelos que se usan en la gestión de calidad.
- b) Identificar características comunes de las organizaciones del Sector Público.
- c) Servir como herramienta para los administradores públicos que deseen mejorar el rendimiento de su organización.

En el Modelo CAF-2002 que se presenta a continuación (véase la Figura 4.4 adjunta más adelante) se pueden observar las similitudes y diferencias con el Modelo de la EFQM. Los Agentes Facilitadores representan una planificación participativa, los Resultados simbolizan la consecuencia de la ejecución de dicha planificación, y el Aprendizaje y la Innovación las estrategias correctivas que constituyen el control. Por último, pasamos a definir cada uno de sus diferentes Criterios:

##### *Criterio 1: Liderazgo*

*Cómo los líderes y directivos desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión de una organización del Sector Público, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, están implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla e implanta.*

##### *Criterio 2: Estrategia y Planificación*

*Cómo implanta la organización su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por políticas, planes, objetos, metas y procesos relevantes.*

### *Criterio 3: Gestión de los Recursos Humanos*

*Cómo gestiona, desarrolla y aprovecha la organización el conocimiento y todo el potencial de las personas que la componen, tanto en el nivel individual, como de equipos o de la organización en su conjunto; y cómo planifica estas actividades en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de las personas.*

### *Criterio 4: Alianzas y Recursos*

*Cómo planifica y gestiona la organización sus alianzas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.*

### *Criterio 5: Gestión de los Procesos y del Cambio*

*Cómo la organización gestiona, mejora y desarrolla sus procesos para introducir innovaciones, apoyar su política y estrategia y satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.*

### *Criterio 6: Resultados orientados a los clientes/ciudadanos*

*Qué resultados está alcanzando la organización en relación con la satisfacción de sus clientes externos e internos.*

### *Criterio 7: Resultados en las personas*

*Se trata de los resultados que está alcanzando la organización en relación con la satisfacción de las personas que la componen.*

### *Criterio 8: Resultados en la sociedad*

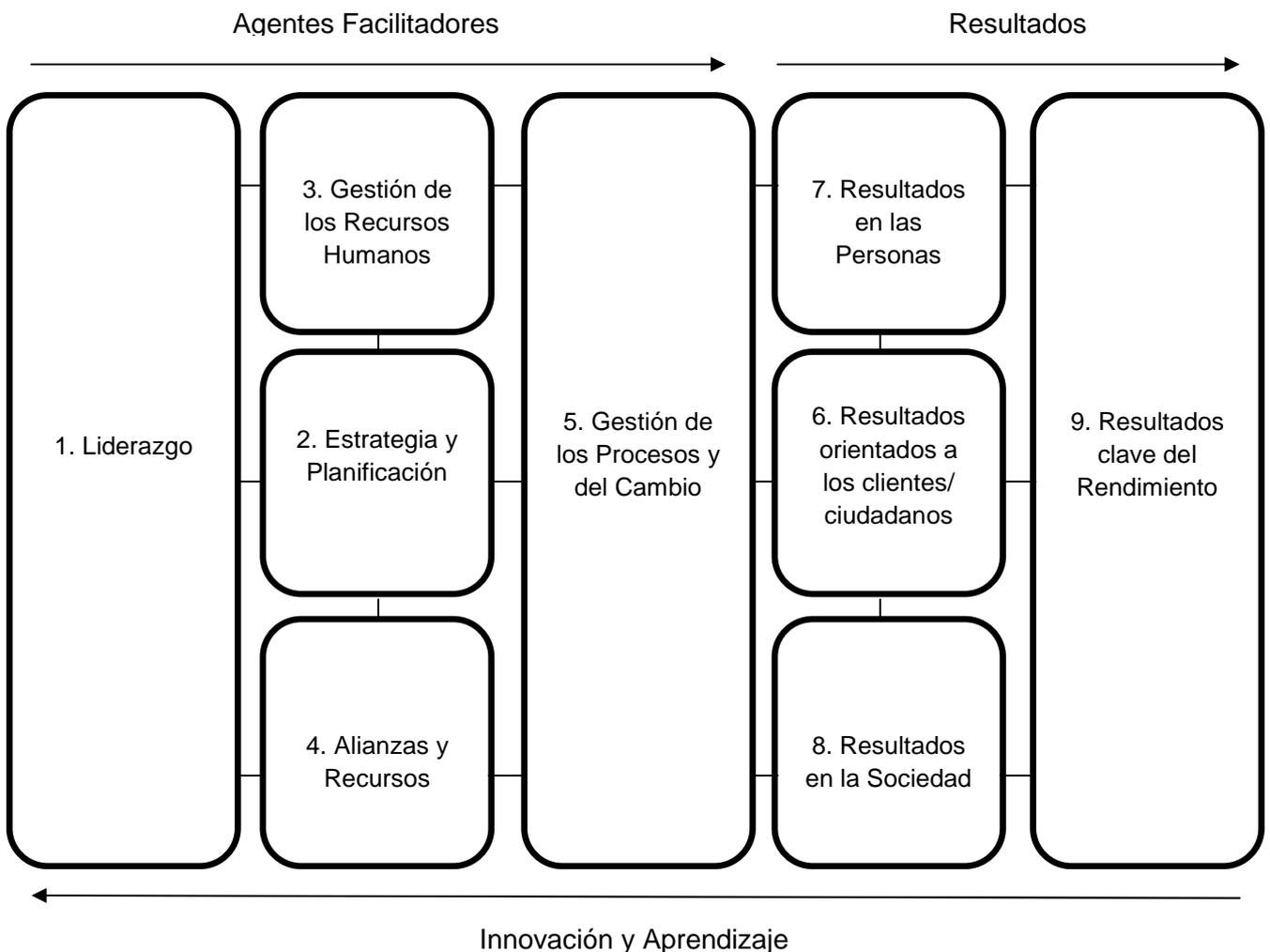
*Resultados que la organización está alcanzando para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad local, nacional e internacional (según corresponda).*

*Aquí se incluye la percepción de cómo la organización trata las cuestiones relacionadas con la calidad de vida, el medio ambiente y la conservación de los recursos globales, así como las propias mediciones internas de eficacia que tenga la organización. Asimismo, contempla sus relaciones con las autoridades y otros órganos que afecten y regulen sus actividades.*

*Criterio 9: Resultados clave del rendimiento*

*Qué resultados está obteniendo la organización en relación con sus fines y objetivos específicos y con la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos aquéllos que tengan un interés financiero o de otro tipo en la organización. (MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS; 2008; pág. 316-318. Obra citada en la pág. 111)*

**Figura 4.4:** Modelo CAF-2002



**Fuente:** Reproducido de: MUÑOZ MACHADO, A. Y OTROS; 2008; pág. 321 (Obra citada en la pág. 111)

#### 4.1.6 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO NACIONAL

Una vez analizada la relación existente entre la Calidad y las Cartas de Servicios, a continuación se muestra – de manera limitada, aunque significativa (dado que no se pretende ser exhaustivo) – el uso de las Cartas de Servicios.

##### **Barcelona**

La implantación de un sistema de calidad fue uno de los objetivos principales que se instauró en el Ayuntamiento de Barcelona dentro del Programa de Actuación Municipal en 1996. Este programa promovía el desarrollo de nuevas iniciativas para la mejora continua de los diferentes servicios. En este sentido, tomaba al ciudadano como punto de referencia en la determinación de la calidad de los servicios públicos para satisfacer sus expectativas

Con el establecimiento del sistema de calidad se definió a las Cartas de Servicio como «documentos públicos y explícitos donde cada servicio municipal detalla sus compromisos de calidad con el ciudadano y establece vías de comunicación, quejas y reparación en caso de mal servicio. Estos documentos parten de la declaración de unos derechos individuales de los ciudadanos que éstos pueden exigir.»

A partir de estas Cartas, los diferentes servicios se obligan a:

- Mantener unos determinados estándares de servicio.
- Medir permanentemente su grado de cumplimiento y contrastar los resultados con encuestas de satisfacción de los usuarios.
- Publicar periódicamente los indicadores de resultados correspondientes a cada compromiso.

(AYUNTAMIENTO DE BARCELONA<sup>38</sup>; 1999; pág. 150-151)

##### **Madrid**

En Madrid – mediante el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, de la Comunidad de Madrid – se pretendió que las Cartas de Servicios se articularan como documentos

---

<sup>38</sup> AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (1999) *Barcelona: Gobierno y Gestión de la ciudad. Una experiencia de modernización municipal*. Ed. Díaz de Santos.

accesibles al público en general, a través de los cuales los órganos de la Administración Autonómica difundieran los compromisos de calidad de sus servicios frente al ciudadano.

Para la Comunidad de Madrid, las Cartas de Servicios se establecieron como instrumentos idóneos para actualizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al proporcionarles una influencia más directa sobre los propios servicios públicos. Paralelamente, fomentaban la mejora continua de su calidad, haciendo explícita la responsabilidad de los gestores públicos ante los ciudadanos, a los que transforman en verdaderos clientes de la Administración.

En el *Artículo 3* de este Decreto se define a las Cartas de Servicios como «documentos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen los servicios públicos». Éstas debían expresar:

- a. El contenido, la naturaleza, las características, las formas, etc. de proveer los servicios.
- b. El sistema de evaluación de la calidad.
- c. La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.
- d. Las opiniones de los ciudadanos para la mejora de los servicios.
- e. Los mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquéllos demanden.

### **Torrent (Valencia)**

El Plan de Calidad y Modernización “*Torrent Innova*” – aprobado en 2011 – estableció como misión del Ayuntamiento de Torrent gobernar la ciudad prestando unos servicios que mejorasen la calidad de vida de sus ciudadanos, con un uso eficiente de sus recursos. Contemplaba, a su vez, un Plan de Implantación de Cartas de Servicio en el Departamento de Información Ciudadana (DIC).

A través de la Carta de Servicios, el Consistorio de la localidad dio a conocer los servicios que presta, asumiendo con la ciudadanía unos compromisos de calidad en la prestación de dichos servicios.

Con la presente Carta de Servicios «se pretende dar un paso más en el nivel de calidad del citado servicio, estableciendo una serie de compromisos medibles con la ciudadanía e indicadores que permitan controlar su grado de cumplimiento, para

avanzar en la mejora continua del servicio instaurando un sistema de compensación en caso de incumplimiento».

De este modo, «los objetivos que se pretenden conseguir con la elaboración de la Carta son:

- Formalizar los compromisos que los ciudadanos pueden esperar de los servicios prestados por el DIC.
- Mejorar las prestaciones que perciben del DIC.»  
(Ajuntament de Torrent<sup>39</sup>)

#### 4.1.7 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

##### **Reino Unido**

La primera Carta de Servicios se elaboró en Inglaterra en 1991. Las Cartas fueron presentadas al Parlamento Británico con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios públicos, dando publicidad a los compromisos de cobertura de necesidades y a las expectativas de los consumidores y usuarios.

A continuación se especifican los “*Siete principios del Servicio Público*” contenidos en el Libro Blanco sobre las Cartas de Servicios:

1. **Establecimiento de compromisos de calidad:** los servicios públicos deben establecer unos compromisos explícitos y públicos accesibles en el punto de prestación del servicio.
2. **Transparencia:** la ciudadanía tiene derecho a saber lo que desee sobre los servicios públicos: su coste, la identidad de quienes lo dirigen o el grado de cobertura de los compromisos de calidad.
3. **Información:** la ciudadanía deberá disponer con facilidad y en un lenguaje claro de la información completa y exacta sobre los servicios que se prestan. Es preciso hacer públicos los objetivos, con información completa y revisada sobre los resultados obtenidos.

---

<sup>39</sup> Ajuntament de Torrent. Servicios de la Administración. *Carta de Servicios: Atención e Información al Ciudadano*. <http://www.torrent.es/torrentPublic/inicio/serveis/modernitzacio/cartesserveis/tdic.html>; (18/10/1013)

4. **Opción y posibilidad de elección.**
5. **No discriminación:** el acceso a los servicios debe ser independiente de la raza, el sexo o cualquier otra condición humana.
6. **Accesibilidad:** la gestión de los servicios debe ser sobre todo útil a los clientes y usuarios, por encima del interés personal, lo que implica establecer unos horarios flexibles de apertura.
7. **Sugerencias y reclamaciones:** cuando los servicios no vayan correctamente, la ciudadanía tiene derecho, como mínimo, a una buena explicación o a una buena disculpa. Es preciso un procedimiento de gestión de las reclamaciones bien difundido y accesible.

#### **Bélgica: Carta de publicación de los Servicios Públicos**

La Carta fue publicada en 1993 tras las discusiones sobre la necesidad de realizar cambios en los servicios públicos. Su Capítulo 4 recoge la importancia de reconocer el papel que tiene el usuario en el funcionamiento del sistema, siendo el responsable de mantener las actitudes más adecuadas para que quien presta el servicio lo pueda hacer en condiciones óptimas.

#### **Canadá: Conseguir un gobierno correcto**

El gobierno aprobó en 1993 una reestructuración radical de los sistemas administrativos después del análisis de los resultados sobre el estado económico del país. Se redactó entonces un documento que pretendía ser un informe sobre los cambios realizados, un reconocimiento del esfuerzo hecho por parte de ciudadanos y una declaración de principios.

En dicho documento se planteaba la oportunidad de dirigirse de una manera más eficaz hacia los usuarios que tuvieran acceso a los servicios gratuitos.

#### **Estados Unidos: En primer lugar, las personas**

El objetivo primordial de la reforma administrativa emprendida en 1993 por el gobierno de los Estados Unidos fue la mejora de la calidad de los servicios públicos. El

contenido de la Carta se recoge en varios apartados, entre los que cabe destacar, como más importantes:

- Crear un gobierno centrado en el cliente.
- Medir la satisfacción del cliente.
- Preguntas de servicio al cliente.
- Proporcionar calidad en el servicio al cliente.

### **Irlanda: Por un gobierno mejor**

Es un documento oficial en el que se destacan las políticas aplicadas en el desarrollo de un programa amplio de modernización de los servicios públicos. Las áreas clave de su estructura son:

- Delegar responsabilidades.
- Introducir un nuevo enfoque en la gestión de Recursos Humanos.
- Proporcionar calidad de servicio al cliente.
- Soporte del cambio e información tecnológica.

### **Noruega: Declaración de servicios**

El Capítulo cuarto de la Declaración de servicios – titulado *Implementación* – sugiere a la hora de aplicar las Cartas:

- Adoptar sistemas que permitan medir la satisfacción de los usuarios con regularidad.
  - Comunicar a los usuarios las pautas que tienen que seguir para acceder a ellos.
  - Realizar matrices de servicio para identificar mejor el contenido de la Carta.
- (AEVAL; 2011; pág. 25-30. Documento citado en la pág. 109)

## 4.2 POSIBLES MEJORAS

A pesar de haber centrado nuestra propuesta de mejora en la elaboración de la Carta de Servicios, a continuación se detallan una serie de posibles mejoras que podrían incorporarse a la oferta de servicios de la Biblioteca Pública Municipal de la localidad a fin de satisfacer posibles demandas futuras de los ciudadanos. Algunos ejemplos de estas posibles mejoras son los que se detallan a continuación.

### 1) Buzón de devolución

La Biblioteca Pública dispondría de dos buzones de devolución de libros ubicados en diferentes puntos de las instalaciones. El personal de la Biblioteca abriría los buzones para recoger el material, de lunes a sábado, durante la franja de apertura de la misma.

La finalidad de los buzones estaría orientada, exclusivamente, para la devolución de libros: no se podrían devolver CDs, DVDs u otros documentos acogidos al servicio de préstamo.

La devolución – a través del buzón – supondría la aplicación de las mismas normas que en la devolución a través del mostrador, aplicándose las correspondientes sanciones cuando se produjera retraso en la misma. En ningún momento se entendería por devuelto un libro que no se encontrase en poder de la Biblioteca, por lo que sería responsabilidad del usuario el uso de este servicio. Una recomendación para la utilización de este servicio sería introducir el libro por el lomo para evitar el posible deterioro del mismo.

### 2) Página Web de la Biblioteca

Como refleja el Manifiesto de la Biblioteca Pública de la Unesco (1994): «la biblioteca pública es un servicio de información local que se sitúa en un entorno social concreto». Paralelamente, las *“Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas”* establecen que la biblioteca debe explotar las TIC para que el público tenga acceso a los recursos y servicios electrónicos desde los centros de trabajo, hogares y escuelas.

En prácticamente todo el Estado, la Biblioteca Pública se perfila como eje central coordinador de la información en el municipio, ubicándose en una sociedad que dispone de una notable presencia de las tecnologías de la información en el ámbito cotidiano. Las Bibliotecas Públicas son las que han de interiorizar este nuevo escenario social generado por la sociedad de la información (especialmente por la presencia de Internet) para adaptar sus recursos al nuevo entorno.

Las bibliotecas no se han de limitar a ofrecer la misma información o servicios de siempre, sino que han de analizar las ventajas que les proporciona la red (como la explotación para la consulta de grandes cantidades de información a través de bases de datos o para la difusión de información local única). Además, deben poder ofrecer nuevos servicios pensados para el nuevo escenario digital.

Junto a lo anteriormente expuesto, podemos definir a la biblioteca pública virtual como «la biblioteca que ofrece servicios en línea facilitando al ciudadano la posibilidad de realizar trámites a través de una página web» o «la biblioteca que cumple con los principios básicos del Manifiesto de la UNESCO, tanto en el entorno físico como en el entorno virtual.»

De este modo, la biblioteca virtual ejercería las siguientes funciones:

- a) Actuar como portal de información:
  - Facilitando el conocimiento de su colección o de sus servicios virtuales (como la renovación o reserva) a través del catálogo de la biblioteca.
  - Solucionando los problemas de exceso e incorrección de la información que aparece en la red.
- b) Actuar como portal de información local:
  - Creando bases de datos bibliográficas de interés local o bases de datos de información primaria con información sobre la comunidad.
- c) Actuar como democratizadora de la sociedad de la información:
  - Elaborando documentación para la autoformación en las tecnologías de la información.
  - Facilitando el acceso a la información y el uso de los medios informáticos.
  - Recopilando recursos sobre la navegación en Internet.
- d) Actuar como alternativa para hacer llegar los servicios de la biblioteca a usuarios con problemas de accesibilidad a la biblioteca física:
  - Facilitando las reservas o solicitud de documentos a través de Internet para todos los usuarios.
  - Realizando el préstamo a domicilio para personas con discapacidad.

- e) Actuar como espacio de comunicación:
- Facilitando un entorno en el que los ciudadanos puedan opinar sobre temas de actualidad de carácter local a través de chats o fóruns de opinión.
- (Universitat de Barcelona<sup>40</sup>)

La página web *www.bibliotecaspublicas.es* es la dirección electrónica donde se pueden crear las sedes web de las bibliotecas públicas. Es una herramienta informática de uso gratuito desarrollada por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (a petición de los profesionales) para que los ciudadanos de todas las edades puedan beneficiarse de los servicios ofrecidos por las bibliotecas en Internet.

Finalmente, para que estos servicios tengan la relevancia que les corresponde, deberían de complementarse con información sobre las actividades realizadas o los servicios prestados por la biblioteca física.

### 3) Préstamo de *E-books*

Cuando se habla de préstamo de *e-books* en bibliotecas se pueden dar dos modalidades:

- a) El préstamo del **e-reader** (el aparato de lectura). La biblioteca prestaría a sus usuarios un dispositivo de lectura: *e-reader* o lector de libros electrónicos. Se trataría, en definitiva, de un servicio de préstamo de estos aparatos de la misma manera que es habitual el servicio de préstamo de ordenadores portátiles.
- b) El préstamo del **e-book** (el libro en soporte electrónico propiamente dicho) vía *online*. La Biblioteca Pública, a través de su catálogo automatizado en Internet, ofertaría una creciente colección de libros en soporte electrónico (*e-books*) que se podrían descargar o leer a través de una amplia variedad de dispositivos de lectura: *e-readers*, *iPods* u ordenadores.

A través de su clave de acceso, los usuarios de la biblioteca tendrían la posibilidad de acceder a la colección digital de la biblioteca, pudiendo descargar en préstamo cualquier título disponible a través del catálogo en línea.

---

<sup>40</sup> Universitat de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació. *La Web de la Biblioteca como escaparate de la biblioteca física: análisis de las webs de las bibliotecas públicas catalanas*. <http://www.ub.edu/bid/10frias.htm>; (05/02/2013)

Por ejemplo: en las bibliotecas del Reino Unido los préstamos de libros electrónicos tienen un límite de 14 días. Una vez descargados sólo están presentes durante ese tiempo dado que una vez llegada la fecha del fin del préstamo éstos se borran automáticamente del dispositivo de lectura seleccionado.

- **Ventajas:** el usuario no tendría que desplazarse a la biblioteca para poder coger el libro en préstamo porque puede hacerlo desde cualquier lugar que tenga conexión a internet. Del mismo modo, tampoco tendría que ir a devolverlo, por lo que no se le sancionaría. Además, permitiría almacenar una gran cantidad de libros electrónicos en el *e-reader*, pudiéndose, al mismo tiempo, transportar de un lado a otro gracias a su reducido volumen.
- **Inconvenientes:** se perdería al lector presencial, el usuario que visita la biblioteca (concebida ésta como lugar de encuentro). El hecho de que servicios bibliotecarios como el de préstamo puedan ser llevados a cabo sin que el usuario esté físicamente en la biblioteca derivaría en una disminución en el número de visitas. Otro de los aspectos negativos sería el precio, tanto del soporte físico como de los contenidos digitales para su disfrute.

(Biblioteca Provincial de Huelva<sup>41</sup>)

#### 4) Préstamo de Ordenadores Portátiles

El servicio de préstamo de ordenadores portátiles tendría como objetivo facilitar el acceso a los recursos electrónicos con fines académicos, de aprendizaje e investigación tales como: aplicaciones ofimáticas, bases de datos, catálogos de bibliotecas, herramientas para la investigación, libros o revistas electrónicas. No estaría permitido su uso para acceder a contenidos que no se ajustaran a los citados anteriormente, así como su utilización para la descarga de archivos o *software* ilegal.

a) Usuarios:

Serían usuarios de este servicio las personas que se acreditaran con el correspondiente carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.

b) Condiciones del servicio:

- Los ordenadores portátiles se tendrían que pedir en el mostrador de préstamo de la biblioteca.

---

<sup>41</sup> Biblioteca Provincial de Huelva. *Préstamo de e-books en la biblioteca*. <http://lamardelibros.wordpress.com/2010/03/09/prestamo-de-e-books-en-la-biblioteca/>; (05/02/2013)

- Los usuarios se tendrían que identificar con el carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana para solicitar el servicio.
- Los usuarios tendrían que rellenar un formulario de préstamo que se les entregaría en la biblioteca para formalizar el préstamo.
- El uso de los ordenadores sería para finalidades exclusivamente académicas, de aprendizaje o de investigación.
- Todos los usuarios que tuvieran documentos en préstamo con el plazo establecido superado para la devolución no podrían utilizar el servicio de préstamo de ordenadores portátiles hasta que no tuvieran ninguna sanción pendiente.
- La biblioteca se reservaría el derecho de denegar el servicio a un usuario cuando lo considerara oportuno por causa justificada.

c) Condiciones del préstamo:

- Se permitiría la utilización del portátil fuera del recinto de la biblioteca.
- El usuario sería totalmente responsable del equipo prestado durante el período de préstamo.
- Cualquier anomalía o mal funcionamiento del portátil habría que comunicarla al personal de atención del Servicio de Préstamo.
- El usuario no podría manipular ni el *software* ni el *hardware* instalados en el ordenador.
- Los equipos dispondrían de un *software* de autorrecuperación de contenidos que en cada arranque garantizaría la operatividad del equipo. Por ello, cualquier dato que no se guardase previamente en un dispositivo de almacenamiento externo se perdería al apagar el equipo.
- El mal uso de este servicio acarrearía la adopción de las medidas disciplinarias oportunas.

d) Faltas:

Se consideraría como *falta leve*:

- Devolver el portátil con retraso.
- Devolver el portátil con cambios en la configuración del software.

Se consideraría como *falta grave*:

- Ocasionar desperfectos debido al mal uso del portátil.

Se consideraría como *falta muy grave*:

- No devolver el portátil.

### 4.3 PROPUESTA DE MEJORA: CREACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE QUART DE POBLET

La propuesta de mejora que se quiere llevar a cabo en el TFC aquí presentado es la elaboración de una Carta de Servicios para la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet (Valencia).

La Biblioteca de la localidad no dispone de una Carta de Servicios que permita dar a conocer a la ciudadanía los servicios que se prestan en las infraestructuras de sus nuevas instalaciones. Tampoco existe un sistema que permita evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la prestación del servicio.

Es por ello por lo que se ha considerado oportuno la necesidad de realizar esta propuesta de mejora, donde se describan detalladamente los compromisos que la organización estaría dispuesta a asumir. Investigando las necesidades de los usuarios se puede incrementar el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía respecto al servicio que presta la Biblioteca de la localidad.

#### 4.3.1 FUNDAMENTACIÓN DE LA MEJORA

##### 4.3.1.1 NECESIDAD DE FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS CULTURALES EN QUART DE POBLET

En el municipio de Quart de Poblet se ha ido consolidando una red de equipamientos que ha posibilitado el acceso de los ciudadanos a los nuevos servicios culturales de la localidad.

Primeramente fue la Casa de la Cultura – presentada en el Capítulo anterior – junto con el Auditorio Molí de Vila: un espacio convencional de reciente construcción (con aforo para 444 personas) donde se representan actividades de las asociaciones culturales. También cabe citar el remodelado Centro Cultural el Casino, lugar que recupera una parte importante del patrimonio cultural. El edificio alberga a las entidades que tenían su sede tradicionalmente.

De la misma manera, con la creación de la nueva Biblioteca Pública se pretende:

- Acoger la realización de actos públicos relacionados con la lectura: animaciones lectoras, conferencias, presentaciones de libros o tertulias literarias.
- Incorporar elementos que la hagan accesible a personas con discapacidad auditiva.
- Organizar el libre acceso al Fondo Local: para que todos los ciudadanos puedan consultar una parte importante de su historia.
- Organizar exposiciones del Patrimonio de la localidad.
- Potenciar su uso como centro de encuentro social.

En última instancia, junto a estos lugares emblemáticos mencionados inicialmente, también se hace hincapié en el municipio en fomentar activamente la mejora continua de las siguientes iniciativas culturales:

- Animar cualquier iniciativa que represente un activo cultural para Quart de Poblet mediante becas, conferencias, exposiciones o intercambios.
- Estudiar nuevas maneras de llegar a toda la ciudadanía para que todas las personas se sientan informadas de las ofertas culturales que se generan en la localidad.
- Fomentar iniciativas culturales ciudadanas a través de las asociaciones o creando espacios de discusión a través del consolidado Consejo Asesor de cultura.
- Fomentar iniciativas culturales como Anem al Teatre, Teatro en Inglés o Cinema en Valencià.

(Programa Electoral Quart de Poblet<sup>42</sup>; 2011; pág. 23-24)

Resulta primordial mantener la protección del patrimonio cultural para que sea un bien de disfrute de todos los habitantes de la localidad: la cultura tradicional debe ser considerada como un espacio de encuentro ciudadano que fortalezca la identidad local de la que formamos parte. Y, por otro lado, qué mejor forma de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que estableciendo unos compromisos para hacerlos cumplir – en nuestro caso, en la Biblioteca Pública Municipal – e invitar a la población a que pueda participar de forma activa en los servicios que se ponen a su disposición.

---

<sup>42</sup> Programa Electoral Quart de Poblet. *Programa Electoral 2011-2015. 400 Compromisos de progreso para Quart de Poblet*. [http://issuu.com/psoequart/docs/programaelectoral/1?e=0](http://issuu.com/psoequart/docs/programaelectoral/1?e=0;); (08/02/2013)

#### 4.3.1.2 OPINIÓN DE EXPERTOS

Para el autor Carles Ramió<sup>43</sup> las Cartas de Servicios se integran dentro de las estrategias de mejora de la Administración Pública en España.

El Plan de Modernización de la Administración General del Estado (puesto en marcha a principios de la década de los noventa) impulsó la realización de proyectos modernizadores concretos. Durante ese tiempo se programaron nuevos objetivos para que esta transformación en beneficio del ciudadano fuera un hecho. La unificación de trámites o las Cartas de Servicios (orientado a una mejor atención a los ciudadanos), junto a los cursos de formación de Gestión Pública, son algunos de los procesos de cambio o de modernización llevados a cabo.

Otras experiencias igualmente positivas fueron: los programas de Gestión de la Calidad de la Junta de Galicia o de la Comunidad de Madrid, las Cartas de Servicios a los ciudadanos de diversos municipios o las experiencias del Ayuntamiento de Alcobendas (institución especializada en la innovación en la gestión local).

En definitiva, todos estos programas de modernización citados anteriormente, donde se integran las Cartas de Servicios, se han ido estableciendo en actuaciones de mejora en el intento primordial de modernizar la Administración Pública. (RAMIÓ, C; 2010; pág. 286-288. Obra citada en la pág. 132)

#### 4.3.1.3 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LOS PLANES DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA VALENCIANA

En la Generalitat Valenciana se está trabajando activamente para que la mejora de la Calidad de sus servicios públicos se haga patente. Una de las principales prioridades es la de poder dar respuesta a las ineludibles demandas de los ciudadanos a los que sirve.

---

<sup>43</sup> RAMIÓ, C. (2010) *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos.

El Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, refleja lo expuesto en el párrafo anterior. Este Decreto – que está impulsado en el marco del Plan de Modernización e Innovación de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013 – aprueba los instrumentos generales del sistema para la modernización de los servicios públicos de los organismos del sector público dependientes de la Generalitat. Al igual que ocurre con las estrategias de mejora de las Administraciones Públicas en España vistas anteriormente, en el citado Decreto (Capítulo III) se regulan las Cartas de Servicio como instrumentos clave para mejorar el nivel de calidad de los servicios públicos a través de la difusión de compromisos de calidad ante los ciudadanos. (Generalitat Valenciana<sup>44</sup>; 2010)

Conforme lo visto previamente, queda resaltada la importancia que tienen las Cartas de Servicios en el proceso de modernización que está sufriendo la Administración Pública de nuestro país. Es por todo ello por lo que se ha considerado oportuno la realización de la propuesta de mejora llevada a cabo a lo largo de este Prácticum.

#### 4.3.1.4 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Una vez analizadas las Cartas de Servicios dentro del proceso de modernización que está sufriendo nuestra Administración Pública, en última instancia cabe destacar la importancia de las Cartas de Servicios en la Biblioteca Pública, organización donde vamos a desarrollar nuestra propuesta de mejora.

La Biblioteca Pública tiene como misión principal facilitar y promover el acceso a la educación, ocio, cultura e información sin ningún tipo de discriminación, poniendo a disposición del público sus fondos de libre acceso.

El propósito fundamental de la Biblioteca Pública es prestar un servicio de calidad a todos los ciudadanos, pero se tiene que tener en cuenta que se precisan una serie de normas que garanticen el funcionamiento y detallen la manera en que la Biblioteca presta estos servicios. Por este motivo se decidió la elaboración de una Carta de Servicios para la Red Municipal de Bibliotecas Públicas en la provincia de

---

<sup>44</sup> Generalitat Valenciana. Cartas de Servicios. *Presentación*. [http://www.gva.es/CartasWeb/es/cartas\\_servicio.html](http://www.gva.es/CartasWeb/es/cartas_servicio.html); (01/11/2013)

Llanera (localidad situada en la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias). A través de ella cualquier ciudadano puede conocer no únicamente los servicios que en las Bibliotecas Municipales se prestan, sino también cuáles son sus derechos y deberes como usuario de la misma.

Con el establecimiento de las Cartas de Servicios en las Bibliotecas Públicas se pretende dotar a la ciudadanía de un documento donde queden establecidas de forma clara y concisa las diversas circunstancias que rodean un buen servicio bibliotecario: un servicio dinámico del que la ciudadanía debe sentirse partícipe, pues su contribución es la que da sentido a las Bibliotecas como institución fundamental en el impulso de una sociedad desarrollada.

El principal interés de la Red Municipal de Bibliotecas de Llanera (al igual que ocurre con el resto de Bibliotecas Públicas) es poder ofrecer la mejor prestación posible de los servicios a sus usuarios, finalidad de la que su Carta de Servicios, en particular, es firme compromiso. (Red Municipal de Bibliotecas de Llanera<sup>45</sup>)

#### 4.3.2 METODOLOGÍA

La metodología que se presenta a continuación está basada en el Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Proyecto Cartas de Servicio: Metodología para su elaboración, Gobernanza 2013, de la Generalitat Valenciana<sup>46</sup>. La metodología está estructurada en base a las diversas fases que se deben seguir en la confección de una Carta de Servicios: cada una de estas fases contiene una serie de actividades a realizar.

El plan de elaboración de nuestra Carta de Servicios está estructurado en las diversas fases que se detallan a continuación:

---

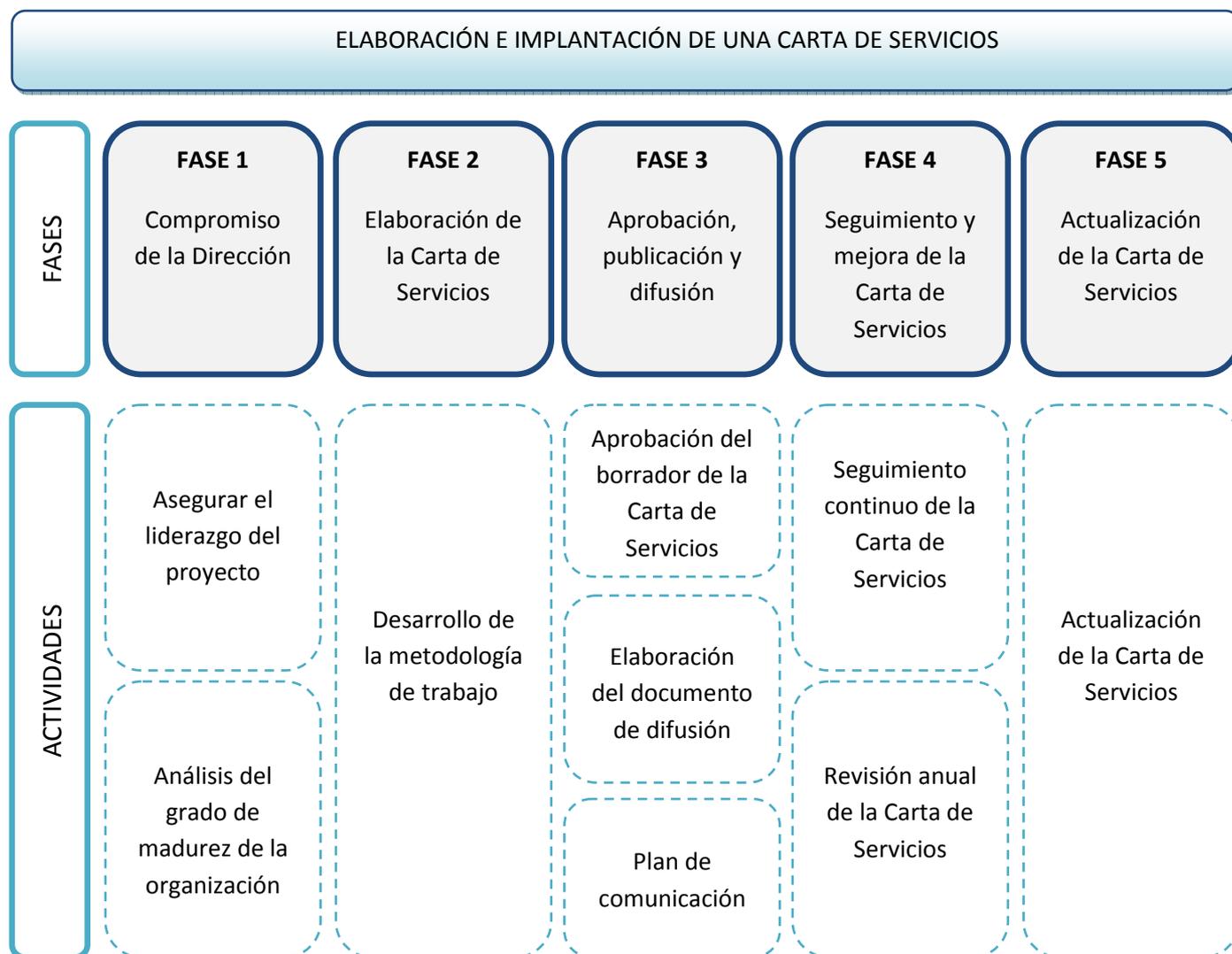
<sup>45</sup> Red Municipal de Bibliotecas de Llanera. *Carta de Servicios*. <http://www.llanera.es/cultura/red-municipal-de-bibliotecas>; (02/11/2013)

<sup>46</sup> Generalitat Valenciana. Metodología para la elaboración de Cartas de Servicios. *Proyecto Cartas de Servicios: Metodología para su elaboración. Gobernanza 2013*. [http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS\\_CAS\\_30.7.10.pdf](http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf); (10/01/2013)

- ✓ FASE 1: FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ  
*Objetivo:* Asegurar el éxito desde la fase inicial a través del conocimiento del grado de madurez de la organización para definir el nivel del compromiso alcanzable en la Carta de Servicios.
  
- ✓ FASE 2: ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS  
*Objetivo:* Implantar un sistema de mejora de los servicios basado en el establecimiento de unos compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios. Como objetivo secundario, la elaboración de la Carta contribuirá a identificar en la organización: las funciones, los canales de acceso al ciudadano, los servicios prestados u otra información relacionada con la prestación de los servicios.
  
- ✓ FASE 3: APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN  
*Objetivo:* Dar a conocer los compromisos de calidad de los servicios tanto a nivel externo como a nivel interno.
  
- ✓ FASE 4: SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS  
*Objetivo:* Implantación de una metodología de mejora continua para el seguimiento de los compromisos de calidad de los servicios que aumente progresivamente el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios respecto a los servicios.
  
- ✓ FASE 5: ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.  
*Objetivo:* Asegurar la revisión del contenido de las Cartas de Servicios, dado que éstas deben evolucionar junto a la sociedad como consecuencia del proceso de mejora continua.

La figura que se presenta a continuación (véase la Figura 4.5 adjunta en la siguiente página) representa el esquema global, estructurado en las diversas fases expuestas anteriormente, para el desarrollo de un plan de elaboración e implantación de una Carta de Servicios.

**Figura 4.5:** Esquema global para el desarrollo de un Plan de Elaboración e Implantación de una Carta de Servicios



**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 16 (Documento citado en la pág. 134)

### 4.3.3 PLAN DE APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

#### 4.3.3.1 PLAN DE LA FASE 1. FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ

Las Cartas de Servicios son un instrumento idóneo para fomentar la mejora continua en las organizaciones, explicitando los niveles o estándares de calidad que los usuarios de los servicios pueden esperar. También se pretende que el nivel de compromiso de la Administración con el usuario del servicio responda tanto a las necesidades como a las expectativas de los mismos.

Pero para llevar a buen término la elaboración de una Carta de Servicios, así como obtener unos resultados sostenibles en el tiempo, antes de iniciar el trabajo es necesario:

- a) Asegurar el liderazgo de la Dirección del órgano prestador de los servicios, así como conseguir el compromiso de la organización en la elaboración de la Carta de Servicios.
- b) Analizar el estado del órgano en materia de gestión de calidad: para anticipar el grado o nivel de compromisos que la organización responsable de elaborar la carta puede establecer, evitando así la generación de falsas expectativas.

#### **a) Liderazgo de la Dirección del órgano**

El proceso de elaboración de la Carta de Servicios de un órgano debe ser un proceso liderado por los máximos representantes de éste. Debe convertirse en un proceso participativo para que el personal no sólo esté implicado en el resultado final, sino también para que sea conocedor de los resultados de cada una de sus fases.

#### **b) Análisis del grado de madurez de la organización**

El siguiente paso es realizar un análisis previo donde se debe responder a un *Cuestionario de madurez organizativa* (véase el Anexo I). La respuesta del cuestionario situará a la organización en un nivel de madurez, que responde a una tipología de compromisos alcanzables en las Cartas de Servicios.

Cada grado de madurez implica un tipo de relación más o menos cercana a las necesidades de los destinatarios de sus servicios, dependiendo del nivel de los compromisos asumibles en la Carta de Servicios.

El cuestionario reúne las características indicadas para que, mediante una asignación de respuestas coherentes, permita a la organización saber en qué punto del proceso se encuentra. Así se realizarán una serie de preguntas referentes a los siguientes temas:

- El liderazgo de la organización.
- La capacidad de mejora continua.
- La comunicación.
- La medición de la satisfacción del ciudadano.
- Los procesos para la prestación de los servicios.

El resultado de este diagnóstico debe ser comunicado al futuro grupo de trabajo para comenzar con la realización de la Carta de Servicios. (Generalitat Valenciana; 2010; pág. 17-20. Documento citado en la pág. 134)

#### 4.3.3.2 PLAN DE LA FASE 2. ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS

La metodología para la elaboración de Cartas de Servicios se estructura en base a sesiones de trabajo del grupo encargado de elaborar e implantar la Carta de Servicios. En cada una de estas sesiones de trabajo se desarrollarán las actividades necesarias para llegar a producir tanto el borrador de Carta de Servicios como un plan de trabajo para la mejora de los servicios prestados.

Las sesiones de trabajo a desarrollar son las que se presentan a continuación:

- 0) Sesión previa: Creación del Grupo de Trabajo.
- 1) Primera sesión: Descripción del Órgano y Servicios Prestados.
- 2) Segunda sesión: Investigación de las Necesidades del destinatario de la Carta.
- 3) Tercera sesión: Definición de Indicadores y Estándares de Calidad.

- 4) Cuarta sesión: Evaluación del nivel actual de servicio y concreción de los Compromisos de Calidad.
- 5) Quinta sesión: Producción de la Carta de Servicios.
- 6) Sesión Extraordinaria: Bases para la Medición, Seguimiento y Actualización de la Carta de Servicios.

## **0) SESIÓN PREVIA: CREACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO**

En esta sesión previa a la descripción del órgano se procederá a:

- a) Crear el futuro grupo de trabajo.
- b) Realizar una acción formativa.

### **a) Constitución del grupo de trabajo**

Una vez se ha designado por parte de la Dirección del servicio una persona responsable de liderar la elaboración de la Carta de Servicios, se deberá convocar al grupo de trabajo encargado de llevar a cabo la Carta de Servicios a una reunión (previa validación por la Dirección) donde se acuerden las actividades a realizar en el mismo e identifiquen las funciones de los miembros del grupo de trabajo.

La composición del grupo debe ser multifuncional. Estará formado por un máximo de siete personas que incorporen los siguientes roles/perfiles:

- a) Responsable de la Carta de Servicios: preferentemente una persona que ocupe un puesto de jefatura dentro de la organización.
- b) Miembros del grupo de trabajo:
  - Un responsable administrativo-directivo de la organización.
  - Una persona de la organización que esté en contacto directo con los destinatarios del servicio.
  - Una persona conocedora de la oferta de servicios.
  - Una persona conocedora de los procesos internos de trabajo.

En la tabla que se puede observar en la siguiente página (véase la Tabla 4.1) se detallan las funciones asignadas a los miembros del grupo de trabajo.

**Tabla 4.1:** Funciones de los miembros del grupo de trabajo

ROL	FUNCIONES
Responsable de la Carta de Servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ser el representante de la Dirección garantizando el compromiso de la misma hacia la mejora continua.</li><li>- Mantener informada a la Dirección sobre los resultados alcanzados.</li><li>- Dirigir al grupo en el proceso de elaboración de la Carta de Servicios.</li><li>- Garantizar que las sesiones de trabajo se desarrollan de forma coherente (de acuerdo a la disponibilidad de los recursos necesarios).</li><li>- Comprobar la eficacia de las soluciones implantadas cuando no se cumplen los compromisos establecidos.</li><li>- Desarrollar las funciones establecidas para los miembros del grupo de trabajo en general.</li></ul>
Miembros del grupo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Compartir su experiencia sobre los procesos de la unidad, los usuarios/perfiles, los procesos internos de trabajo, etc.</li><li>- Participar de forma activa en la elaboración de la Carta de Servicios.</li><li>- Identificar oportunidades de mejora durante el proceso de elaboración de la Carta de Servicios.</li></ul>

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 24 (Documento citado en la pág. 134)

El resultado de esta sesión previa de trabajo será la constitución definitiva del grupo de trabajo que se formalizará rellenando la *Ficha 1: Constitución del grupo de trabajo* (véase la Tabla 4.2 adjunta más adelante).

**Tabla 4.2:** Ficha 1: Constitución del grupo de trabajo

FICHA 1 – CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO					
Organización		Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet			
Carta de Servicios					
Responsable de la Organización					
Fecha de constitución					
GRUPO DE TRABAJO					
Nombre	Apellidos	Puesto ocupado en la organización	Rol en el proyecto	Teléfono	E-mail
CRONOGRAMA GRUPO DE TRABAJO					
Sesiones			Fecha	Lugar	Observaciones
1. Descripción del órgano					
2. Investigación de las necesidades del usuario					
3. Definición de estándares de calidad					
4. Compromisos de calidad					
5. Producción de la Carta de Servicios					

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 25 (Documento citado en la pág. 134)

De acuerdo a lo expuesto en las dos tablas que hemos visto anteriormente, el posible grupo de trabajo que se establecería para la elaboración de la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet estaría formado por las siguientes personas:

- ✓ **Bibliotecaria:** como responsable del proceso de implementación de la Carta de Servicios designada por parte de la dirección, sería la persona representante de la dirección que garantizaría el compromiso de la misma hacia la mejora continua.

- ✓ **Técnico Auxiliar de Biblioteca:** su misión principal sería la identificación de oportunidades de mejora durante el proceso de elaboración de la Carta de Servicios.
- ✓ **Auxiliar Administrativa:** sería la persona encargada de compartir su experiencia sobre las tareas operativas para la prestación del servicio, los procesos de la unidad o los procesos internos de trabajo.

El grupo de trabajo propuesto sería el más apropiado para seguir con el cronograma establecido para la elaboración de la Carta de Servicios puesto que son las personas con el conocimiento necesario, así como con la cualificación apropiada, para la confección de la Carta en el futuro.

## **b) Formación inicial**

Una vez constituido el grupo de trabajo se llevará a cabo una acción formativa inicial para garantizar que los componentes del grupo adquieren los conocimientos básicos para elaborar la Carta de Servicios.

El contenido de la acción formativa versará sobre los siguientes conceptos:

- Conceptos básicos de Calidad.
- Definición de las Cartas de Servicios.
- Las Cartas de Servicios desde la perspectiva de gestión de calidad.
- Metodología de Cartas de Servicios.

## **1) PRIMERA SESIÓN: DESCRIPCIÓN DEL ÓRGANO Y SERVICIOS PRESTADOS**

El grupo de trabajo procederá a establecer en esta sesión:

- a) Los datos identificativos del órgano.
- b) La lista de los principales servicios que se ofrecen.

### **a) Definición de los datos básicos del órgano**

La primera actividad a realizar en esta fase será la identificación de información relevante en relación a los datos de carácter general:

- Formas de participación de los ciudadanos.
- Horario de prestación de los servicios.
- Información de contacto: correo electrónico, dirección, teléfono o página web.
- Misión del órgano.
- Normativa reguladora.
- Otros datos que pueden ser de interés: las formas de acceso a las dependencias o el transporte.
- Ubicación física del órgano.

Para ello se deberá rellenar la *Ficha 2: Descripción básica del órgano* (véase la siguiente Tabla 4.3).

**Tabla 4.3:** Ficha 2: Descripción básica del órgano

FICHA 2 – DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL ÓRGANO				
Misión				
Normativa reguladora				
DATOS GENERALES POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Dirección e información de contacto	Horario de prestación de los servicios	Acceso al sistema de Quejas o Sugerencias	Otros datos de interés

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 27 (Documento citado en la pág. 134)

Como resultado de completar la Ficha 2, a continuación se muestran los datos de carácter general de la Biblioteca Pública Municipal de la localidad:

- *Misión de la Biblioteca:* la misión principal de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet consiste en satisfacer las necesidades de lectura de todos los ciudadanos, además de facilitar su acceso a la cultura, conocimiento, formación e información de forma libre. Su funcionamiento viene regulado a través de la Normativa de Uso de las Bibliotecas Públicas Municipales Enric Valor.

- *Dirección postal*

Calle Azorín, s/n

46930 Quart de Poblet (Valencia)

- *Atención telefónica*

96 129 82 36

- *Correo electrónico*

bibliot@quartdepoblet.org

- *Horario de atención al público*

Lunes a Viernes

10.00h. a 14.00h. – 15.30h. a 20.00h.

Del mismo modo, las personas interesadas pueden consultar en detalle los horarios de atención al público en:

- a) La página web del Ayuntamiento.
- b) La página web de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.
- c) Los carteles informativos colocados en la puerta de la Biblioteca.

- *Acceso / Transporte*

La Biblioteca Pública Municipal cuenta con acceso directo tanto por la calle Marqués del Turia como por la calle Azorín: habilitado este último para personas con movilidad reducida.

Las personas que lo deseen pueden acercarse a la Biblioteca utilizando el transporte público mediante la línea 3 del metro (Quart de Poblet) o a través del autobús (Plaza País Valencià - Joanot Martorell). En cualquier caso, los usuarios que prefieran acudir a la Biblioteca en vehículo disponen de un aparcamiento público municipal en las inmediaciones de la misma.

- *Formas de presentación de reclamaciones, quejas o sugerencias*

Las personas usuarias de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la formulación de

reclamaciones, quejas o sugerencias que pueden presentar en la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) del Ayuntamiento.

## b) Definición de los servicios prestados

Seguidamente se identificarán los servicios prestados que estén más estrechamente relacionados con los destinatarios de la Carta.

### **Definición de Servicio:**

*Es la salida – output – producido por una organización.*

*En el ámbito público podemos distinguir entre aquellos outputs que se caracterizan por tener necesariamente un contacto directo con el ciudadano o un contacto indirecto.*

Una vez identificados los servicios principales se deberá llevar a cabo una definición de los mismos considerando los siguientes aspectos:

- Canal de prestación del servicio: escrito, presencial o telefónico.
- Destinatarios: pueden ser los ciudadanos o las personas de la organización.

Toda esta información debe quedar incluida en la *Ficha 3: Identificación de servicios* que podemos ver a continuación (véase la Tabla 4.4).

**Tabla 4.4:** Ficha 3: Identificación de servicios

FICHA 3 – IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS			
DATOS GENERALES DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS			
Número	Servicio	Canal	Destinatario del servicio

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 28 (Documento citado en la pág. 134)

Los servicios prestados por la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet se corresponden a los mencionados en el apartado 3.4 “*Servicios prestados por la Biblioteca*” del Capítulo 3.

1. Desiderata (Propuesta de compra de nuevos libros)
2. Expedición del Carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana (XLPV)
3. Fondo Local
4. Fondos Documentales
5. Guía de Novedades
6. Hemeroteca
7. Información
8. Internet
9. Lectura en Sala
10. OPAC (Catálogo de Acceso Público en Línea)
11. Préstamo:
  - Préstamo personal
  - Préstamo de fin de semana o festivos
  - Préstamo interbibliotecario
  - Préstamo colectivo
12. Reprografía
13. Reservas

La totalidad de estos servicios se pueden prestar de manera presencial, si bien es verdad que muchos posibilitan también que el servicio se pueda suministrar con la misma eficacia de manera telefónica o escrita, como pudiera ser el caso del servicio *Información* o *Reservas*. En cualquier caso, es el ciudadano quien se establece como destinatario principal de los servicios prestados por la organización.

## **2) SEGUNDA SESIÓN: INVESTIGACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL DESTINATARIO DEL SERVICIO**

### **Análisis de las necesidades de los destinatarios del servicio**

El objetivo de esta fase es conocer el grado de compromiso necesario a asociar en cada servicio, en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Además, también es necesario conocer la calidad actual del servicio ofrecido. Esta identificación significa:

1. Búsqueda de toda la información disponible.

Será todo el grupo, directamente o mediante recursos externos, quien se encargará de recoger toda la información sobre la percepción del servicio. Para ello se utilizará:

- Conocimiento del personal en contacto directo con el ciudadano o usuario del servicio.
- Estudios cualitativos.
- Estudios cuantitativos.
- Estudios globales del sector.
- Quejas y Sugerencias.

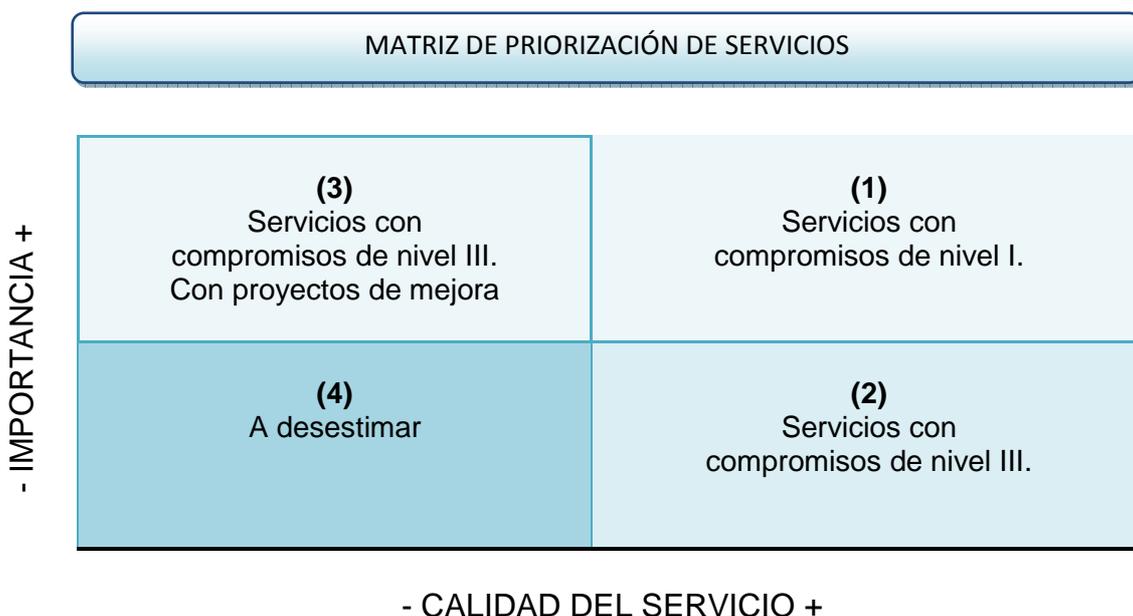
2. Análisis de los servicios. Necesidades de los destinatarios del servicio.

Para analizar las necesidades de la ciudadanía se estudiará la importancia del servicio en relación a la calidad del servicio. Para ello se trabajará en base a una matriz de priorización estructurada en dos ejes:

- *Importancia del servicio para los usuarios:* la selección se hará en base a criterios tales como el volumen de gestión, la regularidad de su prestación, los recursos (financieros, humanos, materiales o temporales) dedicados o su impacto social.
- *Calidad del servicio actual:* con la información recogida por el grupo de trabajo se analizarán las percepciones actuales de los destinatarios de los servicios de la organización.

Partiendo del listado de servicios prestados, confeccionado en la fase anterior, el grupo de trabajo debe hacer una tormenta de ideas (ejercicio de *brainstorming*) para ir situando cada uno de los servicios en una de las cuatro casillas dibujadas a continuación (véase la Figura 4.6).

**Figura 4.6:** Matriz de priorización de servicios



**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 32 (Documento citado en la pág. 134)

La situación de los servicios en cada una de las casillas indicará la forma de actuar en cada situación:

- *Servicios en la casilla 1 (importancia y calidad altas): Compromisos de nivel I.* Aquellos servicios que se han valorado como importantes para los destinatarios del servicio que además se ofrecen o prestan con un buen nivel de calidad de servicio. Ello permite poder establecer unos compromisos con un elevado cumplimiento de las expectativas del ciudadano.
- *Servicios en la casilla 2 (importancia baja y calidad alta): Compromisos de nivel II.* Aquellos servicios que se han valorado con menos importancia para los destinatarios del servicio pero en los que se está ofreciendo una buena calidad de servicio. Ello permite plantearse escoger algún compromiso para la Carta.
- *Servicios en la casilla 3 (importancia alta y calidad baja): Compromisos de nivel III.* Se sitúan aquí aquellos servicios valorados con mucha importancia para los destinatarios del servicio pero que, actualmente, no se ofrecen o prestan con un buen nivel de calidad de servicio. Por la importancia de estos servicios (si así se decide por el grupo) cabe la posibilidad de plantear compromisos básicos mientras se trabajan las acciones de mejora que conducirán en futuras revisiones de la Carta a su modificación cuando se obtenga la calidad deseada.

- *Servicios en la casilla 4 (importancia y calidad bajas): A desestimar.* Son aquellos servicios que, aunque se está ofreciendo una menor calidad de servicio, al no ser valorados de forma importante por los usuarios, no se seleccionarán para establecer compromisos en la Carta. Sobre ellos no resulta prioritario concentrar esfuerzos para su mejora.

Una vez analizada la información sobre la percepción que tienen los usuarios del servicio prestado por la Biblioteca Pública Municipal se situarían los diversos servicios en las casillas que hemos visto en la matriz de priorización anteriormente.

La tabla que podemos ver a continuación (véase la Tabla 4.5 adjunta) ilustra cómo debería quedar rellena la matriz de priorización con toda la información recogida – aproximándose lo máximo posible a la realidad de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet –. Esta acción permite, más adelante, poder establecer unos compromisos con un elevado cumplimiento de las expectativas de los usuarios o unos compromisos más básicos (según la casilla en la que esté situado cada servicio).

**Tabla 4.5:** Ejemplo de Matriz de priorización de los servicios prestados por la Biblioteca Pública Municipal

<b>Servicios con compromisos de nivel III</b>	<b>Servicios con compromisos de nivel I</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Fondos Documentales</i></li> <li>- <i>Información</i></li> <li>- <i>Internet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Expedición del Carnet de la XLPV</i></li> <li>- <i>Hemeroteca</i></li> <li>- <i>Lectura en Sala</i></li> <li>- <i>OPAC</i></li> <li>- <i>Préstamo</i></li> <li>- <i>Reservas</i></li> </ul>
<b>A desestimar</b>	<b>Servicios con compromisos de nivel II</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Guía de Novedades</i></li> <li>- <i>Reprografía</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Desiderata (Propuesta de compra de nuevos libros)</i></li> <li>- <i>Fondo local</i></li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

### 3) TERCERA SESIÓN: DEFINICIÓN DE INDICADORES Y ESTÁNDARES DE CALIDAD

#### Fijación de los indicadores

En esta fase el grupo de trabajo deberá definir los requisitos deseados por el ciudadano o usuario del servicio para aquellos servicios que no han sido descartados en la matriz de priorización. Se deberán definir las necesidades a satisfacer con cada uno de los servicios indicados: los criterios o requisitos de calidad a satisfacer que vengán a indicar los objetivos de calidad perseguidos.

El grupo de trabajo deberá identificar un conjunto de indicadores que permitan cuantificar el nivel de calidad actual de los servicios para definir posteriormente los estándares de calidad.

#### **Definición de indicador:**

*Instrumento de medición – generalmente un dato con valor numérico – que permite hacer un seguimiento de los niveles de prestación del servicio. Esto permite compararlos con estándares fijados para satisfacer las expectativas de los usuarios.*

Para definir estos indicadores se deben considerar las siguientes premisas:

- Han de estar estrechamente vinculados al estándar de cumplimiento a medir.
- Han de ser de fácil comprensión.
- Han de servir como elemento de corrección de las desviaciones.

Al igual que ocurre con la definición de los indicadores, el estándar de calidad no se definirá en muchas ocasiones con un valor único, sino con un rango que indique el valor máximo-mínimo que es aceptable para un determinado indicador.

#### **Definición de estándar de calidad:**

*Nivel de calidad que se espera que alcancen diferentes aspectos de los servicios que presta la organización.*

*Grado de cumplimiento exigible a un criterio o requisito de calidad.*

Para definir estos estándares se deben considerar las siguientes premisas:

- Han de poder ser asumidos por parte del prestador del servicio.
- Han de poder ser expresados de forma cuantitativa para ser controlables por la organización responsable.
- Han de ser definidos de forma clara para facilitar su medición posterior.
- Han de ser satisfactorios para los usuarios.

Para poder conocer el nivel actual de cumplimiento de estos estándares, el grupo de trabajo debe valerse de una serie de indicadores asociados que habrá definido previamente. Este sistema de indicadores se transforma en un sistema de control que permite detectar si el nivel actual de rendimiento de la organización es superior o inferior que las expectativas del usuario. El seguimiento del avance de los indicadores principales de calidad impulsará el incremento de fiabilidad de los procesos debido a que orientará las actividades de mejora. El cuadro de indicadores servirá también para hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos que se toman en la Carta de Servicios. Finalmente, en el caso de que no existieran indicadores para algún criterio o requisito de calidad, la organización deberá definir e implantar indicadores para evaluarlo.

La siguiente *Ficha 4: Definición de indicadores y estándares de cumplimiento* muestra la información a rellenar como resultado de esta fase (véase la Tabla 4.6 adjunta a continuación).

**Tabla 4.6:** Ficha 4: Definición de Indicadores y Estándares de cumplimiento

FICHA 4 – DEFINICIÓN DE INDICADORES Y ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO				
Servicios priorizados	Descripción del indicador	Estándar de calidad	Valor actual	Diferencia

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 34 (Documento citado en la pág. 134)

A continuación se muestra, a modo de ejemplo, como debería quedar rellena la definición de los indicadores que finalmente se decidieran escoger, junto a los estándares de cumplimiento que se obtuvieran, del servicio de *Información* prestado por la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet.

El servicio de *Información* que se expone más adelante es un ejemplo de uno de los servicios que presta la Biblioteca Pública Municipal. La tabla que podemos observar (véase la Tabla 4.7 adjunta) ilustra – acercándose de nuevo lo máximo posible a datos reales de la Biblioteca – el método que se seguiría para definir los indicadores y estándares de cumplimiento de los restantes servicios.

Se ha decidido plasmar en esta memoria dicho servicio puesto que se consideraría como uno de los servicios más importantes para la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet – tal como figuraría en la matriz de priorización de los servicios prestados por la Biblioteca vista anteriormente –. Finalmente, tal como se puede apreciar en la tabla, el estudio de este servicio facilitaría analizar una amplia variedad de indicadores, lo que en el futuro permitiría disponer de más información de cara al establecimiento de los compromisos de calidad en este servicio en particular.

**Tabla 4.7:** Ejemplo de Definición de Indicadores y Estándares de cumplimiento del servicio de *Información* de la Biblioteca Pública Municipal

<b>PRESENCIAL</b>				
<b>Servicios Priorizados</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Estándar de calidad</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Diferencia</b>
Acceso/Publicidad al horario de atención al público	% de usuarios con conocimiento del horario de atención al público	100 %	95 %	5 %
Tiempo de espera en una consulta (máximo 60 seg.)	% de consultas atendidas en un máximo de 60 seg.	80-90 %	95 %	5-15 %
Cordialidad durante la consulta	% quejas por falta de amabilidad	0 %	0 %	0 %
Comprensión de lo consultado	% de usuarios satisfechos con el servicio	100 %	99 %	1 %

<b>TELEFÓNICA</b>				
<b>Servicios Priorizados</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Estándar de calidad</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Diferencia</b>
Acceso/Publicidad al número de teléfono	% de usuarios con conocimiento del número de teléfono	100 %	100 %	0 %
Conexión	% de llamadas atendidas (no abandonadas)	100 %	80 %	20 %
Tiempo de espera en una consulta (máximo 60 seg.)	% de llamadas atendidas en un máximo de 60 seg.	80-90 %	90 %	0-10 %
Cordialidad durante la consulta	% quejas por falta de amabilidad	0 %	0 %	0 %
Capacidad de respuesta	% de llamadas no redireccionadas	100 %	95 %	5 %
Comprensión de lo consultado	% de usuarios satisfechos con el servicio	100 %	100 %	0 %

<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>				
<b>Servicios Priorizados</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Estándar de calidad</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Diferencia</b>
Acceso/Publicidad a la dirección de correo electrónico	% de usuarios con conocimiento de la dirección de correo electrónico	100 %	95 %	5 %
Tiempo de respuesta (máximo 24 h.)	% de consultas atendidas en un máximo de 24 h.	100 %	100 %	0 %

**Fuente:** Elaboración propia

Una vez analizada la percepción que tienen los destinatarios de los servicios prestados por la organización – en este caso, del servicio de *Información* en particular – se podría decir, con los datos que se han expuesto anteriormente, que el

rendimiento de la organización en este servicio estaría un poco por debajo de las expectativas que tiene el usuario sobre el mismo.

Podemos observar como a pesar de que ciertos indicadores estarían por encima de los estándares de calidad fijados por la organización (ejemplo: el indicador *% de consultas atendidas con una espera máxima de 60 seg. de la atención presencial o telefónica*, resultados que están marcados en verde) sí que es verdad que gran parte de estos indicadores no superarían los estándares fijados previamente, como pudiera ser el indicador *% de usuarios con conocimiento del horario de atención al público* o el *% de llamadas no abandonadas*. Estos resultados, cuyo valor actual es inferior a los estándares de calidad establecidos, se pueden apreciar en color rojo.

El análisis de los resultados obtenidos del servicio de *Información* prestado por la Biblioteca Pública Municipal (así como del resto de servicios) permitiría extraer la información necesaria de cara al establecimiento de los compromisos de calidad en relación a cada uno de los servicios ofertados por la Biblioteca.

#### **4) CUARTA SESIÓN: EVALUACIÓN DEL NIVEL ACTUAL DE SERVICIO Y CONCRECIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

##### **Definición de los Compromisos de Calidad**

A partir de la recogida de datos que se derivará del establecimiento de los indicadores, el grupo de trabajo estará en disposición de determinar cómo está el organismo de alejado o cercano en relación al cumplimiento de los niveles mínimos que el ciudadano/usuario le está requiriendo. La respuesta puede conducir a dos posibles opciones:

1. Si el nivel actual de rendimiento de la organización es superior al estándar de calidad para los usuarios se podrá incluir directamente en la Carta de Servicios.
2. Si los servicios no cumplen con las necesidades expuestas por los usuarios habrá que emprender algún tipo de mejora. La mejora irá en función de lo lejos que el órgano se encuentre respecto al cumplimiento de las expectativas de sus usuarios:
  - a. Si estimamos que se pueden alcanzar los objetivos a corto plazo: se tomarán las acciones correctivas pertinentes para subsanar la situación. Al continuar midiendo el nivel del servicio podremos decidir incorporar nuevos compromisos en la carta cuando la situación sea favorable.

- b. Si a corto plazo no son subsanables: el grupo de trabajo planteará programas o acciones de mejora que encaminen al órgano a la subsanación de las deficiencias en la calidad de sus servicios.

Para formular los compromisos de calidad, el grupo de trabajo debe tener en cuenta las siguientes consideraciones respecto a los mismos:

- Tienen que asociarse a uno o más indicadores que permitan su seguimiento.
- Tienen que generar una mejora en la percepción de la calidad de la organización: se debe priorizar aquellos aspectos que los usuarios han destacado como más valiosos en la prestación de los servicios.
- Tienen que responder a las expectativas de las personas.
- Tienen que ser innovadores para los usuarios (que conlleven un plus de calidad adicional): en este sentido no se deben comprometer cosas que están establecidas por normativa legal.
- Tienen que ser prácticos.
- Se puede definir un mismo compromiso para diversos servicios o más de un compromiso para un único servicio.

(Generalitat Valenciana; 2010; pág. 37-38. Documento citado en la pág. 134)

Una vez analizados todos los datos en relación al establecimiento de los indicadores definidos en la sesión de trabajo anterior, se podrían detallar los compromisos de calidad asociados a los diferentes indicadores para los servicios prestados por la Biblioteca Pública Municipal.

La lista que se muestra a continuación – con la que únicamente se pretende ejemplificar la situación actual de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet – contendría los *Compromisos de Calidad* seleccionados por el grupo de trabajo que se establecerían en la futura Carta de Servicios de la Biblioteca, así como los *Indicadores de Calidad* asociados a los mismos:

1) *SERVICIOS CON COMPROMISOS DE NIVEL I*

- **Expedición del carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana**

COMPROMISO: Reducir los costes de expedición del carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana mediante la inserción de una cámara web.

COMPROMISO: Expedición del carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

INDICADOR: Número de carnets tramitados.

INDICADOR: Número de carnets tramitados en plazo.

INDICADOR: Porcentaje de expediciones de carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana tramitados en plazo.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Expedición del Carnet de la biblioteca.

- **Hemeroteca**

COMPROMISO: Disponer de una sección de prensa y de publicaciones periódicas con puestos de lectura reservados para su consulta en sala.

COMPROMISO: Sacar a libre acceso el fondo de publicaciones periódicas de números anteriores.

INDICADOR: Número total de periódicos recibidos diariamente.

INDICADOR: Número total de publicaciones periódicas.

INDICADOR: Número de puestos de lectura reservados para la consulta en sala de prensa y publicaciones periódicas.

INDICADOR: Número de puestos de lectura ocupados para la consulta en sala de prensa y publicaciones periódicas.

INDICADOR: Porcentaje de asientos reservados para la consulta en sala de prensa y publicaciones periódicas respecto al total de puestos de lectura.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Hemeroteca de la biblioteca.

- **Lectura en sala**

COMPROMISO: Disponer del 60% de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para la conexión de dispositivos portátiles.

INDICADOR: Porcentaje de puestos de lectura conectados a la red eléctrica.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Lectura en sala de la biblioteca.

- **OPAC (Catálogo de Acceso Público en Línea)**

COMPROMISO: Disponer de ordenadores adaptados para personas con discapacidad que permitan la consulta del catálogo (OPAC) de los fondos de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.

INDICADOR: Número de terminales OPAC adaptados.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio OPAC de la biblioteca.

- **Préstamo**

COMPROMISO: Dar respuesta a las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 5 días hábiles.

COMPROMISO: El tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo no superará los 2 minutos.

INDICADOR: Número de préstamos realizados.

INDICADOR: Tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo.

INDICADOR: Porcentaje de préstamos interbibliotecarios tramitados en plazo.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Préstamo de la biblioteca.

- **Reservas**

COMPROMISO: Informar en tiempo real sobre la disponibilidad de documentos reservados.

INDICADOR: Número de reservas realizadas.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Reservas de la biblioteca.

2) *SERVICIOS CON COMPROMISOS DE NIVEL II*

- **Desiderata (Propuesta de compra de nuevos libros)**

COMPROMISO: Tramitar las solicitudes aceptadas de adquisición de material en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADOR: Número total de desideratas tramitadas.

INDICADOR: Porcentaje de desideratas tramitadas aceptadas en plazo.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Desiderata de la biblioteca.

- **Fondo local**

COMPROMISO: Realizar al menos una actividad anual para localizar y poner a disposición de los usuarios la documentación existente relacionada con la identidad local.

INDICADOR: Número de actividades relacionadas con el Fondo local.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Fondo local de la biblioteca.

3) *SERVICIOS CON COMPROMISOS DE NIVEL III*

- **Fondos documentales**

COMPROMISO: Poner a disposición de los usuarios en un plazo máximo de 15 días hábiles los materiales bibliográficos adquiridos por la biblioteca.

INDICADOR: Porcentaje de los materiales bibliográficos adquiridos por la biblioteca puestos a disposición de los usuarios en plazo.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Fondos documentales de la biblioteca.

- **Información**

COMPROMISO: Responder a las consultas recibidas por correo electrónico en el plazo máximo de 24 horas de días hábiles.

COMPROMISO: Responder a las consultas recibidas por correo postal en el plazo máximo de 24 horas de días hábiles.

INDICADOR: Número de consultas recibidas por correo electrónico.

INDICADOR: Número de consultas recibidas por correo postal.

INDICADOR: Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico contestadas en plazo.

INDICADOR: Porcentaje de consultas recibidas por correo postal contestadas en plazo.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Información de la biblioteca.

- **Internet**

COMPROMISO: Ofrecer un servicio fiable de conexión WIFI en toda la biblioteca.

INDICADOR: Número de conexiones WIFI en la biblioteca.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio Internet de la biblioteca.

#### 4) *SERVICIOS A DESESTIMAR*

- **Reprografía**

- **Guía de novedades**

#### 5) *OTROS COMPROMISOS*

- **Accesibilidad física. Instalaciones**

COMPROMISO: Eliminar las barreras arquitectónicas para disponer de unas instalaciones funcionales adecuadas al servicio que se presta.

COMPROMISO: Ofrecer mobiliario moderno en toda la biblioteca adaptado a los distintos grupos de edad.

INDICADOR: Número de reclamaciones, quejas o sugerencias planteadas por las instalaciones de la biblioteca.

- **Actividades de animación Lectora**

COMPROMISO: Ofertar al menos dos actividades mensuales de animación lectora en la biblioteca.

INDICADOR: Número de actividades de animación lectora.

- **Actividades de Formación de Usuarios**

COMPROMISO: Ofertar al menos cinco actividades anuales de formación de usuarios en la biblioteca.

INDICADOR: Número de actividades de formación de usuarios.

- **Encuestas de Satisfacción**

COMPROMISO: Poner a disposición de los usuarios encuestas de satisfacción que les permitan participar de forma activa en el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

INDICADOR: Número de usuarios que han respondido favorablemente las encuestas de satisfacción.

INDICADOR: Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios.

- **Información de la Biblioteca en la página web del Ayuntamiento**

COMPROMISO: Mantener actualizada la información general de la biblioteca en la página web del Ayuntamiento.

INDICADOR: Número de reclamaciones, quejas o sugerencias planteadas por la información general de la biblioteca en la página web del Ayuntamiento.

- **Transporte Público**

COMPROMISO: Conexión a través de un medio de transporte público a una distancia inferior a 150 metros del centro.

INDICADOR: Distancia desde las paradas de autobús o metro más cercanas a la biblioteca.

## **5) QUINTA SESIÓN: PRODUCCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

### **Elaboración del borrador de la Carta de Servicios**

El grupo de trabajo elaborará una primera versión de la Carta de Servicios que contenga toda la información de carácter general e información complementaria relativa a los compromisos de calidad. Se aconseja al grupo que redacte la carta utilizando un lenguaje claro, evitando ambigüedades que lleven a la confusión de los usuarios sobre los compromisos adquiridos por la unidad.

La Carta de Servicios tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Título de la Carta de Servicios.
- b) Compromisos de calidad e información de los servicios objeto de la carta. En este punto se relacionarán de forma clara los compromisos asociados al

servicio público de que se trate, junto a los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido para hacer accesibles los resultados a los ciudadanos.

- c) Canales de comunicación con el ciudadano o usuario del servicio que servirán como herramienta para mejorar la prestación del servicio.
- d) Información general del órgano o unidad donde se expresarán los datos de identificación del órgano.

(Generalitat Valenciana; 2010; pág. 40. Documento citado en la pág. 134)

## **6) SESIÓN EXTRAORDINARIA: BASES PARA LA MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

Una vez terminada la redacción de la Carta de Servicios se realizará una sesión extraordinaria con la finalidad de informar al grupo de trabajo sobre la metodología a emplear para realizar el seguimiento de la Carta y sobre los criterios a seguir para su actualización.

Además, se establecerán las responsabilidades referentes al seguimiento de los indicadores asociados a los compromisos establecidos en la Carta de Servicios. (Generalitat Valenciana; 2010; pág. 42. Documento citado en la pág. 134)

### **4.3.3.3 PLAN DE LA FASE 3. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN**

#### **Aprobación de la Carta de Servicios**

Previa a la publicación de la Carta de Servicios, el responsable de la misma debe realizar una difusión interna de la propuesta de Carta con el objeto de dar a conocer su contenido, contemplando aquellas modificaciones que pudieran surgir. Como herramienta de difusión del borrador se elaborará un documento interno que contenga todas las fichas de trabajo usadas durante la metodología para la elaboración e implantación de Cartas de Servicios.

La Carta de Servicios será finalmente propuesta por el responsable del centro directivo del que emana el servicio. Se aprobará por Resolución de la Conselleria de la que dependa o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de otros entes u organismos del sector público dependientes de la Generalitat. En cualquier caso, el acto aprobatorio de la Carta se publicará en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV).

### **Elaboración del material de difusión de la Carta de Servicios**

Como complemento a su publicación en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana, los diferentes órganos harán llegar a los ciudadanos el contenido de las Cartas de Servicios utilizando distintos medios. Los documentos de difusión de la Carta de Servicios podrán tener diversos formatos: en papel (folleto, tríptico o póster) o en otros soportes electrónicos (CD, web, etcétera).

### **Plan de comunicación**

Los diferentes órganos harán llegar a los ciudadanos los contenidos de sus Cartas de Servicios a través de las acciones divulgativas que estimen adecuadas a tal fin. En todo caso, es recomendable que la propia organización que elabora la Carta de Servicios efectúe un plan de comunicación básico dirigido a dar a conocer su existencia.

Este plan de comunicación debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Determinar cuáles son los objetivos perseguidos, qué se pretende conseguir y quienes son los colectivos a quienes interesa dirigirse de forma específica para comunicar la publicación de la Carta de Servicios.

Ejemplos:

- Destinatarios de los servicios prestados: serán, principalmente, los ciudadanos.
- Colectivos internos: personal de la organización que elabora la Carta de Servicios, personal de la Generalitat, comisiones para la modernización o la calidad de los servicios, etc.
- Colectivos externos: colegios profesionales, otras administraciones, medios de comunicación o universidades.

2. Seleccionar los medios apropiados para hacer la difusión.

Ejemplos:

- Material de divulgación: folletos, paneles o pósters informativos.
- Páginas web: del organismo, portal de la Generalitat, etc.
- Presentaciones en reuniones, foros o jornadas.
- Publicaciones en prensa (notas de prensa) o revistas del sector.

(Generalitat Valenciana; 2010; pág. 44-47. Documento citado en la pág. 134)

#### 4.3.3.4 PLAN DE LA FASE 4. SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son un instrumento para la mejora continua de la prestación de los servicios ofertados. El ciclo de mejora es un proceso continuo que se establece mediante dos acciones:

- a) Seguimiento del grado de cumplimiento de los estándares establecidos.
- b) Revisión anual del contenido de la Carta de Servicios y grado de adecuación.

##### **a) Seguimiento del grado de cumplimiento de los estándares establecidos**

La pretensión de esta fase es asegurar que se cumplan los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios. Puesto que los indicadores serán la base para la evaluación de la Carta de Servicios elaborada, el responsable del órgano deberá asegurar la revisión continua de los indicadores de calidad e identificar posibles desviaciones de los niveles estándar del servicio.

En caso de incumplimiento de los indicadores se deberán tomar las medidas correctivas necesarias para solventar el incumplimiento con el fin de evitar su repetición.

##### **b) Elaboración del Informe de Seguimiento**

Los pasos a seguir para la elaboración del Informe de Seguimiento de las Cartas de Servicios son los siguientes:

1. Verificación del nivel de cumplimiento: La verificación del nivel de cumplimiento de los compromisos se realizará a través del análisis de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores definidos para dichos compromisos. Para realizar la verificación del nivel de cumplimiento se utilizará la *Ficha A: Nivel de cumplimiento de los compromisos* (véase la Tabla 4.8 adjunta).

**Tabla 4.8:** Ficha A: Nivel de Cumplimiento de los Compromisos

FICHA A – NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS			
Compromiso	Indicador	Nivel de cumplimiento	Acción correctiva (Si/No)

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 52 (Documento citado en la pág. 134)

2. Análisis de Quejas y Sugerencias: El análisis de las Quejas y Sugerencias relacionadas con los compromisos definidos en la Carta de Servicios son una fuente de información importante para mejorar el servicio. Para ello se deberá analizar la solución dada al ciudadano, estableciendo acciones de mejora cuando se estime oportuno. Para ello se utilizará la *Ficha B: Quejas y Sugerencias* (véase la Tabla 4.9 que se muestra a continuación).

**Tabla 4.9:** Ficha B: Quejas y sugerencias

FICHA B – QUEJAS Y SUGERENCIAS				
Compromiso	Quejas y Sugerencias	Solución	Responsable	Fecha de implantación

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 53 (Documento citado en la pág. 134)

3. Apertura de acciones de mejora: Cuando el resultado del análisis evidencie un incumplimiento de un compromiso definido o una necesidad de mejora de los mismos, se abrirá una acción de mejora con el objeto de identificar las causas que provocan dicho incumplimiento, estableciendo acciones para eliminarlo. Para ello se empleará la *Ficha C: Acciones de mejora detectadas* (véase la Tabla 4.10).

**Tabla 4.10:** Ficha C: Acciones de mejora detectadas

FICHA C – ACCIONES DE MEJORA DETECTADAS			
Compromiso	Definición de la acción de mejora	Responsable	Fecha de implantación

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 54 (Documento citado en la pág. 134)

4. Elaboración del Informe: Finalmente, se conformará el Informe de Seguimiento que adjuntará las fichas elaboradas con los siguientes puntos o ítems:
- a) Portada: fecha de revisión e identificación del órgano.
  - b) Fichas elaboradas:
    - Ficha A: Nivel de cumplimiento de los compromisos.
    - Ficha B: Quejas y Sugerencias.
    - Ficha C: Acciones de mejora detectadas.
  - c) Valoración global: breve valoración global con respecto a la evaluación de la Carta de Servicios.
  - d) Puntos de mejora que serán abordados en el siguiente periodo.
- (Generalitat Valenciana; 2010; pág. 50-54. Documento citado en la pág. 134)

#### 4.3.3.5 PLAN DE LA FASE 5. ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

##### **Actualización de la Carta de Servicios**

Las Cartas de Servicios son documentos activos porque, además de declarar públicamente los compromisos de calidad asumidos en un momento determinado, pretenden facilitar la mejora continua de los servicios prestados por la organización en adecuación a las demandas ciudadanas. Este principio inspirador debe reflejarse en una permanente puesta al día de sus contenidos.

Con la periodicidad que se considere necesaria (como mínimo cada 4 años contados a partir de su aprobación) se procederá a la revisión para la actualización de las Cartas de Servicios. El Responsable de la Carta de Servicios deberá convocar una o varias reuniones con el grupo de trabajo para realizar dicha actualización cuando se den algunas de las siguientes situaciones:

- Ante cambios significativos en:
  - La estructura del departamento.
  - La organización.
  - Las expectativas del ciudadano/usuario.
  - Los procesos internos.
- Ante una modificación sustancial de la normativa reguladora del servicio prestado.
- Ante la pérdida de significado de los compromisos asumidos.
- Ante el deseo de la organización responsable de la Carta de superar o cambiar sus compromisos.
- Ante el deseo o la necesidad de modificar o corregir datos relevantes del contenido de la Carta

Para aquellos cambios menores que no afecten al contenido fundamental de la Carta será suficiente con modificar los documentos de difusión. (Generalitat Valenciana; 2010; pág. 56. Documento citado en la pág. 134)

#### 4.3.4 APLICACIÓN PRÁCTICA

A continuación se representa un posible modelo de tríptico elaborado para la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet – como medio de divulgación – que haría llegar a los ciudadanos el contenido de la Carta de Servicios.

Para ello se utilizaría toda la información recabada durante la confección de las distintas fichas realizadas en las diversas fases de la Metodología.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Acceso libre y gratuito a las instalaciones, recursos y servicios de la Biblioteca.
- Acceso a los fondos y a su reproducción de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
- Disponer de espacios e infraestructuras en condiciones idóneas para la consulta y el estudio.
- Formular reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Recibir asesoramiento e información en la localización de los fondos bibliográficos y documentales.
- Recibir la información básica para la utilización de los servicios.
- Ser atendidos de manera correcta por todo el personal de la Biblioteca.
- Ver garantizada la protección de sus datos personales.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la biblioteca pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Formulación de reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Encuestas de satisfacción.
- Escritos de comunicación postal o electrónica dirigidos a la biblioteca.

## RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

Los usuarios de la biblioteca pueden formular sus observaciones sobre el funcionamiento de la misma a través de las reclamaciones, quejas o sugerencias que pueden presentar en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Quart de Poblet, situada en la Plaza del País Valencià, 1.



### DIRECCIÓN

Calle Azorín, s/n (junto a la estación de metro)

46930 Quart de Poblet (Valencia)

### HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Lunes a Viernes

10.00 h. a 14.00 h. – 15.30 h. a 20.00 h.

### CONTACTO

Teléfono: 96 129 82 36

Correo electrónico: [bibliot@quartdepoblet.org](mailto:bibliot@quartdepoblet.org)

### TRANSPORTE

Metro (Líneas 3-5): Estación Quart de Poblet

Autobús: Paradas: Plaza País Valencià o Joanot Martorell

## Carta de Servicios

Biblioteca Pública Municipal  
**ENRIC VALOR**  
Ajuntament de Quart de Poblet



## SERVICIOS PRESTADOS

### **DESIDERATA**

Petición de adquisición de libros que no se encuentran en los fondos de la biblioteca.

### **EXPEDICIÓN DEL CARNET DE LA XARXA DE LECTURA PÚBLICA VALENCIANA**

Expedición del carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.

### **FONDO LOCAL**

Consulta de la documentación existente relacionada con el municipio.

### **FONDO DOCUMENTAL**

Acceso a los fondos documentales de libre acceso.

### **HEMEROTECA**

Consulta de prensa diaria.

Consulta de publicaciones periódicas.

### **INFORMACIÓN**

Asesoramiento para la búsqueda bibliográfica.

Información personalizada para atender las necesidades de los usuarios.

### **INTERNET**

Acceso a internet WIFI.

Acceso a ordenadores con conexión a internet.

### **LECTURA EN SALA**

Consulta de los fondos documentales de libre acceso en los puestos de lectura habilitados para tal fin.

### **Catálogo OPAC**

Consulta del catálogo OPAC de los fondos de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.

### **PRÉSTAMO**

*Préstamo personal.*

*Préstamo de fin de semana-festivos.*

*Préstamo interbibliotecario:* documentos que no están en los fondos documentales de la biblioteca, pero sí en alguna biblioteca de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.

*Préstamo colectivo:* lote de documentos para asociaciones o instituciones del municipio.

### **RESERVA**

Reserva de los documentos prestados.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tramitar las solicitudes aceptadas de adquisición de material en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Reducir los costes de expedición del carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana mediante la inserción de una cámara web.
- Tramitar la expedición del carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Realizar al menos una actividad anual para localizar y poner a disposición de los usuarios la documentación existente relacionada con la identidad local.
- Poner a disposición de los usuarios en un plazo máximo de 15 días hábiles los materiales bibliográficos adquiridos por la biblioteca.
- Disponer de una sección de prensa y de publicaciones periódicas con puestos de lectura reservados para su consulta en sala.
- Sacar a libre acceso el fondo de publicaciones periódicas de números anteriores.
- Responder a las consultas recibidas por correo electrónico o postal en el plazo máximo de 24 horas de días hábiles.
- Ofrecer un servicio fiable de conexión WIFI en toda la biblioteca.
- Disponer del 60% de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para la conexión de dispositivos portátiles.
- Disponer de ordenadores adaptados para personas con discapacidad que permita la consulta del catálogo OPAC.
- Dar respuesta a las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- El tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo no superará los 2 minutos.
- Informar en tiempo real sobre la disponibilidad de documentos reservados.
- Ofertar al menos dos actividades mensuales de animación lectora en la biblioteca.
- Ofertar al menos cinco actividades anuales de formación de usuarios en la biblioteca.

- Conexión a través de un medio de transporte público a una distancia inferior a 150 metros del centro.
- Eliminar las barreras arquitectónicas para disponer de unas instalaciones funcionales adecuadas al servicio que se presta.
- Ofrecer mobiliario moderno en toda la biblioteca adaptado a los distintos grupos de edad.
- Mantener actualizada la información general de la biblioteca en la página web del Ayuntamiento.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de desideratas tramitadas aceptadas en plazo.
- Porcentaje de expediciones de carnet de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana tramitados en plazo.
- Número de actividades relacionadas con el Fondo local.
- Porcentaje de materiales bibliográficos adquiridos por la biblioteca puestos a disposición de los usuarios en plazo.
- Porcentaje de asientos reservados para la consulta en sala de prensa y publicaciones periódicas respecto al total de puestos de lectura.
- Porcentaje de consultas recibidas contestadas en plazo.
- Número de conexiones WIFI en la biblioteca.
- Porcentaje de puestos de lectura conectados a la red eléctrica.
- Tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo.
- Porcentaje de préstamos interbibliotecarios tramitados en plazo.
- Número de reservas realizadas.
- Número de actividades de animación lectora.
- Número de actividades de formación de usuarios.
- Número de usuarios que han respondido favorablemente las encuestas de satisfacción.
- Número de reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas.
- Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios.

#### 4.3.5 PRESUPUESTO

Para indicar la viabilidad presupuestaria de la propuesta de mejora, primero es necesario confeccionar el presupuesto de costes de la elaboración del TFC.

##### **Definición de presupuesto:**

- *Cálculo anticipado de los gastos de una actividad económica.*
- *Documento o informe que detalla el coste que tendrá un servicio en caso de realizarse.*
- *Herramienta para la planificación de actividades o de un conjunto de acciones reflejadas en cantidades monetarias.*

A continuación se detalla el presupuesto aproximado en el que se incurriría para la elaboración de la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet teniendo en cuenta los apartados que se detallan a continuación.

##### 4.3.5.1 COSTE DEL TRABAJO DEL AUTOR DEL TFC

*Medición de las unidades de trabajo estimadas*

Horas empleadas para la realización del TFC:

<b>Unidad</b>	<b>Nombre del puesto</b>	<b>Número de horas</b>
Horas	Alumno de GAP en funciones de Titulado en GAP	370 h

*Precio de la hora del trabajo*

Tarifa horaria considerada para la elaboración del TFC:

<b>Unidad</b>	<b>Nombre del puesto</b>	<b>Euros / Hora</b>
Euros / Hora	Alumno de GAP en funciones de Titulado en GAP	17,61 €/h

*Importe parcial de la realización del TFC*

Importe parcial en unidades monetarias para la preparación del TFC:

<b>Unidad</b>	<b>Nombre del puesto</b>	<b>Importe parcial en euros</b>
Euros	Alumno de GAP en funciones de Titulado en GAP	6.515,70 €

*Costes indirectos y generales*

Los costes indirectos utilizados mismamente para la realización del TFC suman un total de **175 euros**.

- Importe del TFC incluidos costes generales + costes indirectos = **6.690,70 euros**.

*Importe total del coste del trabajo realizado por el autor del TFC*

El importe total del coste del trabajo realizado por el autor del TFC asciende a **seis mil seiscientos noventa euros con setenta céntimos**.

#### 4.3.5.2 COSTE DEL TRABAJO DEL DIRECTOR DEL TFC

*Medición de las unidades de trabajo estimadas*

Horas empleadas para el asesoramiento del TFC:

Unidad	Nombre del puesto	Número de horas
Horas	Director de TFC	20 h

*Precio de la hora del trabajo*

Tarifa horaria considerada para la elaboración del TFC en relación con el director del trabajo:

Unidad	Nombre del puesto	Euros / Hora
Euros / Hora	Director de TFC	31,22 €/h

*Importe parcial del trabajo de asesoramiento del TFC*

Importe parcial en unidades monetarias para el asesoramiento del TFC:

Unidad	Nombre del puesto	Importe parcial en euros
Euros	Director de TFC	624,40 €

*Costes indirectos y generales*

Los costes indirectos por parte del director para la realización del TFC suman un total de **25 euros**.

- Importe del TFC incluidos costes generales + costes indirectos = **649,40 euros**.

*Importe total del coste del trabajo realizado por el director del TFC*

El importe total del coste del trabajo del director de este TFC asciende a **seiscientos cuarenta y nueve euros con cuarenta céntimos**.

#### 4.3.5.3 COSTE DEL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA BIBLIOTECA

##### *Medición de las unidades de trabajo estimadas*

Horas empleadas para el asesoramiento al autor del TFC:

<b>Unidad</b>	<b>Nombre del puesto</b>	<b>Número de horas</b>
Horas	Bibliotecaria	15 h
Horas	Técnica Auxiliar Biblioteca	10 h
Horas	Auxiliar Administrativo	10 h

##### *Precio de la hora del trabajo*

Tarifa horaria considerada para la elaboración del TFC en relación con los empleados de la biblioteca:

<b>Unidad</b>	<b>Nombre del puesto</b>	<b>Euros / Hora</b>
Euros / Hora	Bibliotecaria	29,03 €/h
Euros / Hora	Técnica Auxiliar Biblioteca	15,45 €/h
Euros / Hora	Auxiliar Administrativo	12,97 €/h

##### *Importe parcial del trabajo de asesoramiento del TFC*

Importe parcial en unidades monetarias para el asesoramiento al autor del TFC:

<b>Unidad</b>	<b>Nombre del puesto</b>	<b>Importe parcial en euros</b>
Euros	Bibliotecaria	435,45 €
Euros	Técnica Auxiliar Biblioteca	154,50 €
Euros	Auxiliar Administrativo	129,70 €

##### *Costes indirectos y generales*

Los costes indirectos que han sido empleados del mismo modo por parte de los empleados de la biblioteca para la realización del TFC suman un total de **20 euros**.

- Importe del TFC incluidos costes generales + costes indirectos = **739,65 euros**.

*Importe total del coste del trabajo realizado por el personal de la Biblioteca del TFC*

El importe total del coste del trabajo del personal de la biblioteca de este TFC asciende a **setecientos treinta y nueve euros con sesenta y cinco céntimos**.

#### 4.3.5.4 RESUMEN DEL COSTE DEL TRABAJO FINAL DEL TFC

##### ***COSTE DE LA REALIZACIÓN DEL TFC***

Coste del trabajo del autor del TFC	6.690,70 €
Coste del trabajo del director del TFC	649,40 €
Coste del trabajo de los miembros de la biblioteca	739,65 €
<b><i>COSTE TOTAL</i></b>	<b>8.079,75 €</b>

El presupuesto total para la realización de la Carta de Servicios para la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet ascendería a la cantidad total de **ocho mil setenta y nueve euros con setenta y cinco céntimos**.

Al mismo tiempo, se debe especificar que en el presupuesto final expuesto anteriormente no se ha considerado el coste derivado de la impresión de la Carta de Servicios para su divulgación. De este modo, en la tabla que se puede observar a continuación (véase la Tabla 4.11 adjunta en la siguiente página) se detallan los costes aproximados que habría que incluir en el presupuesto total teniendo en cuenta el gasto que ocasionaría la impresión, en formato tríptico, de la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal, según el número de unidades que se desearan adquirir:

**Tabla 4.11:** Coste de impresión de los trípticos informativos

<b>Unidades</b>	<b>Precio</b>
100	91,84 €
250	102,61 €
500	120,64 €
1.000	169,28 €
2.000	192,39 €
2.500	205,64 €
4.000	241,41 €

**Fuente:** Elaboración propia en base a la información proporcionada en Imprenta Gráficas Safont SL de Quart de Poblet

En cualquier caso, se ha de decir que el resumen del coste del TFC es orientativo, aunque se ha intentado acercar lo máximo posible a la realidad. Esto se debe principalmente a que las horas empleadas para la elaboración del mismo, las tarifas horarias especificadas según el puesto, los costes indirectos utilizados, etc. son más bien aproximados, dado que resulta difícil poder conocerlos con total exactitud.

#### 4.3.6 VIABILIDAD

Una vez conocido el presupuesto total que detalla el coste que tendría la elaboración del proyecto, determinaremos si sería viable o no llevarlo a cabo. «La importancia de conocer el presupuesto en relación con las viabilidades radica en que para determinarlas se necesita conocer el presupuesto.»

Dentro de los diversos tipos de viabilidad que se suelen considerar, interesa referir principalmente cuatro de ellos:

##### 1. **Viabilidad presupuestaria**

El proyecto debe tener un presupuesto para el cliente que no supere la cantidad que decida gastar.

## 2. **Viabilidad de plazos de entrega**

Es un aspecto crítico en los proyectos en general, estando normalmente relacionados los aspectos del tiempo (plazos de entrega) y del coste (presupuesto) con una relación de tipo inversa.

## 3. **Viabilidad financiera**

El dinero gastado en el proyecto debe producir al cliente un rendimiento adecuado, mayor que en otras formas alternativas de gastar el dinero (en otros proyectos o en otro tipo de actividades). Además, esta viabilidad financiera exige que el proyecto no cree problemas financieros al cliente.

## 4. **Viabilidad económica o social**

Corresponde al caso de proyectos de promoción pública, y tiene en cuenta la rentabilidad desde el punto de vista social.

(TORRALBA, J. M.<sup>47</sup>; 2003; pág. 17-18)

En nuestro caso, debemos considerar que la propuesta de mejora en la Biblioteca Pública Municipal sería viable en todos sus aspectos, exceptuando únicamente la viabilidad en los plazos de entrega, si tenemos en cuenta que se trataría de un plan de futuro.

Una vez finalizado el Capítulo 4 donde hemos elaborado la propuesta de mejora del servicio prestado por la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet mediante la creación de la Carta de Servicios, se da paso al último capítulo de este TFC, el Capítulo 5, en el que se presentan las conclusiones de esta memoria.

---

<sup>47</sup> TORRALBA, J. M. (2003) *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*. Ed. Universidad Politécnica de Valencia

## CAPÍTULO 5

### CONCLUSIONES

## CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES

5.1 CONCLUSIONES .....	179
------------------------	-----

## 5.1 CONCLUSIONES

La realización de este Trabajo Final de Carrera recoge los conocimientos adquiridos durante la diplomatura en Gestión y Administración Pública en su aplicación práctica durante el plan de elaboración de la Carta de Servicios para la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet (Valencia).

Durante la redacción de la memoria se han cumplido los requisitos que se establecen en la Normativa del Trabajo Fin de Carrera de la titulación diplomado en GAP aprobada por la Comisión Permanente de la Facultad de ADE (Administración y Dirección de Empresas) a fecha 20 de octubre de 2011.

Con el plan de elaboración de la Carta de Servicios se ha cumplido el objetivo principal establecido previamente de fomentar la mejora continuada de dicho servicio público. A través de nuestra Carta se daría a conocer de manera explícita el cumplimiento de los compromisos de calidad que la ciudadanía puede esperar de los servicios que recibe de la organización.

Por otro lado, a fin de que estas conclusiones no reproduzcan aquellos aspectos que se han detallado más extensamente a lo largo de los capítulos anteriores, a continuación se detallan las ideas principales que se extraen una vez finalizado nuestro trabajo.

Este Prácticum nos ha permitido estudiar los diversos servicios prestados por la Biblioteca Pública Municipal de la localidad a fin de poder conocer, en el futuro, el grado de compromiso necesario a asociar a cada uno de los diferentes servicios conforme a las expectativas de los usuarios.

Se analizarían, igualmente, las necesidades de la ciudadanía a través de encuestas de satisfacción. Y paralelamente, mediante el análisis de las quejas o sugerencias planteadas por los usuarios en relación al servicio prestado por parte de la Biblioteca, se haría efectivo, conjuntamente, el derecho de participación de los usuarios a través de uno de los diversos medios que tienen para formar parte activamente en la mejora en la organización, dado que el ciudadano se establece como el principal destinatario de la Carta de Servicios.

Con todo ello, se podrían establecer los compromisos de calidad que conllevan un plus de calidad adicional (tal como se ha ejemplificado en la Carta) teniendo en cuenta, primordialmente, las necesidades de las personas, cumpliendo siempre con

sus expectativas. Estos compromisos se establecerían acorde a los numerosos recursos con los que cuenta la biblioteca en sus nuevas infraestructuras, siendo siempre innovadores para quienes se establecen como usuarios de este servicio público. Además, se debería tener en cuenta que la selección de los compromisos de calidad debe generar especialmente una mejora en la percepción de la calidad por parte de los usuarios, no limitándose a establecer compromisos básicos.

Por otra parte, para que estos compromisos no sean efímeros, se haría patente la necesidad de considerar las Cartas de Servicios como documentos vivos que permiten la mejora continua de la prestación de los servicios ofertados. En este aspecto, se ha considerado significativo el establecimiento de los mecanismos oportunos que permitirían, más adelante, poder realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de los estándares establecidos a fin de asegurar que se cumplen los compromisos de calidad fijados previamente en la Carta. Mediante estos mecanismos de seguimiento se comprueba que el servicio cumple con las características que se especificaron con anterioridad, tal como ocurre en la primera etapa de la Calidad (Control de la calidad).

Con la periodicidad que el responsable de la Carta considerase necesario, se procedería a la revisión de la Carta de Servicios en reuniones con el grupo de trabajo. En estas reuniones, el grupo estudiaría las posibles desviaciones de los estándares establecidos en los diversos servicios a fin de adecuarse a las futuras demandas ciudadanas. A través de las reuniones de trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios, el personal bibliotecario se sentiría más identificado con la organización. Este hecho aumentaría el compromiso de los mismos en la ejecución de las tareas que le son encomendadas, que conjuntamente se vería reflejado de manera positiva en el servicio prestado.

En definitiva, se ha querido desarrollar la importancia que tendría expresar tangiblemente el establecimiento de unos compromisos claros a la hora de ofertar un servicio público de calidad – como es la biblioteca – en respuesta a las múltiples necesidades de la población. Y es que tal como se mencionó al principio de la memoria, unos ciudadanos mejor informados en la defensa de sus derechos son la mejor garantía del fortalecimiento continuo que está sufriendo la administración pública: una administración orientada a las necesidades de la población.

En última instancia, se debe hacer hincapié en la importancia que ha tenido la participación de prácticamente todos los empleados que prestan sus servicios en las dependencias de la Biblioteca Pública Municipal de la localidad de Quart de Poblet

durante la realización de este trabajo, dado que sin sus aportaciones e implicación la realización de esta propuesta de mejora en la organización hubiera sido impensable.

El interés que ha mostrado cada uno de ellos durante la elaboración de este Prácticum espero haga posible la satisfacción evidente de las expectativas de la población usuaria de este servicio público, de la que también forma parte el autor de este TFC, mediante la aplicación, en un futuro próximo, del plan de mejora que se ha propuesto para la organización a lo largo de este trabajo.



## ACRÓNIMOS Y SIGLAS

## ACRÓNIMOS Y SIGLAS

- AA.PP.: *Administraciones Públicas*
- ADE: *Administración y Dirección de Empresas*
- AGE: *Administración General del Estado*
- CAF: *Marco Común de Evaluación*
- CALIMERA: *Aplicaciones Culturales: Instituciones Locales de Mediación para el Acceso a los Recursos Electrónicos*
- CC.AA.: *Comunidades Autónomas*
- CE: *Calidad Esperada*
- CR: *Calidad Recibida*
- CS: *Cartas de Servicios*
- DIC: *Departamento de Información Ciudadana*
- DNI: *Documento Nacional de Identidad*
- DOCV: *Diario Oficial de la Comunitat Valenciana*
- EBEP: *Estatuto Básico del Empleado Público*
- EBLIDA: *Oficina Europea de las Asociaciones de la Biblioteca, de la Información y de la Documentación*
- EFQM: *Fundación Europea para la Gestión de la Calidad*
- GAP: *Gestión y Administración Pública*
- GCT: *Gestión de la Calidad Total*
- G.V.: *Generalitat Valenciana*
- IFLA: *Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias*
- ISO: *Organización Internacional de Normalización*
- LOFAGE: *Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado*
- MCU: *Ministerio de Cultura*
- OAC: *Oficina de Atención al Ciudadano*

- OPAC: *Catálogo de Acceso Público en Línea*
- PULMAN: *Bibliotecas Públicas de Movilización de Redes Avanzadas*
- TFC: *Trabajo Fin de Carrera*
- TIC: *Tecnologías de la Información y la Comunicación*
- TSI: *Tecnologías de la Sociedad de la Información*
- UE: *Unión Europea*
- UNESCO: *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*
- UPV: *Universidad Politécnica de Valencia*
- XLPV: *Xarxa de Lectura Pública Valenciana*



## BIBLIOGRAFÍA

## BIBLIOGRAFÍA

La Bibliografía que se presenta en este TFC se estructura en los siguientes apartados:

- 1) Libros
- 2) Documentos en línea
- 3) Legislación
- 4) Trabajos Fin de Carrera

### 1) LIBROS

- AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (1999) *Barcelona: Gobierno y Gestión de la ciudad. Una experiencia de modernización municipal*. Ed. Díaz de Santos.
- AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET (1991) *40 Aniversari de la Biblioteca Pública Municipal de Quart de Poblet (1951-1991). – L’Aventura de la Biblioteca –*. Ed. Ajuntament de Quart de Poblet.
- GONZÁLEZ RABANAL, M. C. (Coord.); GUIROLA LÓPEZ, J. M.; MUÑOZ MACHADO, A.; DE DIEGO ÁNGELES, P.; PINTO MOSCOSO, M.; JUEZ MARTEL, P. (2008) *La acción y los retos del sector público. Una aproximación*. Ed. Delta.
- LÓPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A. (1995) *Servir al ciudadano. Gestión de Calidad en la Administración Pública*. Ed. IVAP.
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2006) *Guía para la implantación de Cartas de Servicios*. Madrid. Ed. M.A.P.
- RAMIÓ, C. (2010) *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos.
- SERVICIO REGIONAL DE BIBLIOTECAS Y DEL LIBRO (2003) *Boletín de Noticias Bib08*. Ed. Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro.
- TORRALBA, J.M. (2003) *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*. Ed. Universidad Politécnica de Valencia.

## 2) DOCUMENTOS EN LÍNEA

- AEVAL. *Guía para la elaboración y gestión de una Carta de Servicios en la Administración Local*, [en línea]  
<[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_carta\\_servicios\\_Administracion\\_Local.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_carta_servicios_Administracion_Local.pdf)>  
[Consulta: 8 de enero de 2013]
- Ajuntament de Torrent. *Carta de Servicios: Atención e Información al Ciudadano*, [en línea]  
<<http://www.torrent.es/torrentPublic/inicio/serveis/modernitzacio/cartesserveis/tadic.html>>  
[Consulta: 18 de octubre de 2013]
- Ayuntamiento de Quart de Poblet. Concejalías. *Biblioteca Municipal Cultura*, [en línea]  
<[www.quartdepoblet.es/](http://www.quartdepoblet.es/)>  
[Consulta: 28 de febrero de 2013]
- Biblioteca Provincial de Huelva. *Préstamo de e-books en la biblioteca*, [en línea]  
<<http://lamardelibros.wordpress.com/2010/03/09/prestamo-de-e-books-en-la-biblioteca/>>  
[Consulta: 5 de febrero de 2013]
- Comisión Europea. *Calimera Guidelines. Pautas de buena práctica*, [en línea]  
<<http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/pautascalimera.pdf>>  
[Consulta: 13 de diciembre de 2012]
- Comisión Europea. *Pautas PULMAN. Los nuevos servicios de Biblioteca Pública en la sociedad de la información*, [en línea]  
<[http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/Pautas\\_Pulman.pdf](http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/Pautas_Pulman.pdf)>  
[Consulta: 10 de diciembre de 2012]
- Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. Sección de Bibliotecas. *Mapa de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana: Sistema Estadístico Bibliotecario Valenciano*, [en línea]  
<[http://webapp.cult.gva.es/hdfi/ESLAB-BIBLIO/bibliotecas\\_cpriu.jsp](http://webapp.cult.gva.es/hdfi/ESLAB-BIBLIO/bibliotecas_cpriu.jsp)>  
[Consulta: 13 de marzo de 2013]

- Declaración de Buenos Aires. *Declaración sobre información, documentación y bibliotecas*, [en línea]  
<<http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/declarabuenosaires2004.pdf>>  
[Consulta: 30 de noviembre de 2012]
- Generalitat Valenciana. Cartas de Servicios. *Presentación*, [en línea]  
<[http://www.gva.es/CartasWeb/es/cartas\\_servicio.html](http://www.gva.es/CartasWeb/es/cartas_servicio.html)>  
[Consulta: 1 de noviembre de 2013]
- Generalitat Valenciana. Metodología para la elaboración de Cartas de Servicios. *Proyecto Cartas de Servicios. Metodología para su elaboración. Gobernanza 2013*, [en línea]  
<[http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS\\_CAS\\_30.7.10.pdf](http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf)>  
[Consulta: 10 de enero de 2013]
- Generalitat Valenciana. *Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana. Gobernanza 2013*, [en línea]  
<[http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/Plan\\_de\\_Innovacion\\_CAS.pdf](http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/Plan_de_Innovacion_CAS.pdf)>  
[Consulta: 10 de enero de 2013]
- IFLA. *Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual*, [en línea]  
<<http://dglab.cult.gva.es/bi-legis-declaracionifla.htm>>  
[Consulta: 29 de noviembre de 2012]
- IFLA. *Documento sobre la postura de la IFLA sobre los derechos de autor en el entorno digital*, [en línea]  
<<http://dglab.cult.gva.es/bi-legis-ifla-dchosdigital.htm>>  
[Consulta: 27 de noviembre de 2012]
- IFLA. *Manifiesto sobre Internet de la IFLA*, [en línea]  
<<http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/manifiestoflA-Internet.pdf>>  
[Consulta: 24 de noviembre de 2011]
- IFLA; UNESCO. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, [en línea]  
<<http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/IFLA-UNESCO2001.pdf>>  
[Consulta: 18 de diciembre de 2012]
- Manifiesto de Oeiras. *Plan de trabajo de PULMAN para e-Europe*, [en línea]  
<<http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/manifiestodeoeiras.pdf>>  
[Consulta: 27 de noviembre de 2012]
- Mapa Cultural de Valencia. *Mapa cultural de la provincia de Valencia*, [en línea]  
<[www.mapaculturaldevalencia.es](http://www.mapaculturaldevalencia.es)>  
[Consulta: 26 de abril de 2013]

- Ministerio de Cultura. *Las Bibliotecas Públicas en España. Dinámicas 2001-2005*, [en línea]  
<[http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Las Bibliotecas Publicas dinamicas.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Las_Bibliotecas_Publicas_dinamicas.pdf)>  
[Consulta: 10 de septiembre de 2012]
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas (2002)*, [en línea]  
<[http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf)>  
[Consulta: 18 de febrero de 2013]
- Parlamento Europeo. *Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna*, [en línea]  
<<http://dglab.cult.gva.es/ResoCE.htm>>  
[Consulta: 4 de diciembre de 2012]
- Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA. *Pautas sobre legislación y política bibliotecaria en Europa*, [en línea]  
<[rbgalicia.xunta.es/Legislacion/Pautas/PAUTASCONSEJOEBLIDA.doc](http://rbgalicia.xunta.es/Legislacion/Pautas/PAUTASCONSEJOEBLIDA.doc)>  
[Consulta: 24 de noviembre de 2012]
- Programa electoral Quart de Poblet. *Programa Electoral 2011-2015. 400 Compromisos de progreso para Quart de Poblet*, [en línea]  
<<http://issuu.com/psoequart/docs/programaelectoral/1?e=0>>  
[Consulta: 8 de febrero de 2013]
- Red Municipal de Bibliotecas de Llanera. *Carta de Servicios*, [en línea]  
<<http://www.llanera.es/cultura/red-municipal-de-bibliotecas>>  
[Consulta: 2 de noviembre de 2013]
- Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica de Valencia, [en línea]  
<<http://riunet.upv.es/>>  
[Consulta: 5 de septiembre de 2012]
- Universitat de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació. *La web de la biblioteca como escaparate de la biblioteca física: análisis de las webs de las bibliotecas públicas catalanas*, [en línea]  
<<http://www.ub.edu/bid/10frias.htm>>  
[Consulta: 5 de febrero de 2013]

### 3) LEGISLACIÓN

#### LEY

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE núm. 80 de 3 de abril de 1985).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155 de 29 de junio de 1985).
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (BOE de 15 de abril de 1997).
- Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano (DOGV núm. 3267 de 18 de junio de 1998).
- Ley 3/2002, de 13 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Libro (DOCV núm. 4274 de 19 de junio de 2002).
- Ley 7/2004, de 19 de octubre, de la Generalitat, de Modificación de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano (DOGV núm. 4867 de 21 de octubre de 2004).
- Ley 6/2006, de 9 de junio, de la Generalitat, de creación del Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 5280 de 14 de junio de 2006).
- Ley 23/2006, de 7 de Julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de Abril (BOE núm. 162 de 8 de julio de 2006).
- Ley 5/2007, de 9 de febrero, de la Generalitat, de modificación de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano (DOCV núm. 5449 de 13 de febrero de 2007).
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE núm. 89 de 13 de Abril de 2007).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE núm. 150 de 23 de junio de 2007).
- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6488 de 25 de marzo de 2011).

## REAL DECRETO

- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 24 de 28 de enero de 1986).
- Real Decreto 846/1986, de 21 de marzo, por el que se transmiten los fondos bibliográficos de la Biblioteca Nicolau Primitiu a la Generalitat Valenciana (BOE núm. 102 de 29 de abril de 1986).
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE núm. 129 de 31 de mayo de 1989).
- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 52 de 2 de marzo de 1994).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE núm. 97 de 22 de abril de 1996).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE núm. 211 de 3 de septiembre de 2005).

## DECRETO

- Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid (BOCM de 14 de marzo de 1997).
- Decreto 119/2005, de 24 de junio, del Consell de la Generalitat, por el que se dictan normas para la creación de centros de lectura pública municipales en la Comunidad Valenciana (DOCV núm. 5037 de 28 de junio de 2005).
- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat (DOCV núm. 6250 de 21 de abril de 2010).

#### 4) TRABAJOS FIN DE CARRERA

- Cerverón Fernández, J. (2012) *Propuesta de Rediseño de las Competencias Funcionales del Director-Coordenador Edificios PROP Valencia de la Generalitat Valenciana.*
- Lluch Crespo, C. (2007) *Elaboración de la Carta de Servicios de la Facultad de Bellas Artes San Carlos de la Universidad Politécnica de Valencia.*
- López Vera, J.L. (2008) *Propuesta de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la Universidad Politécnica de Valencia.*
- Sánchez Vílchez, M. (2011) *Propuesta de Diseño de un Manual de Procedimientos en la Inspección de Servicios Sanitarios de Xàtiva (Valencia).*
- Santonja Marí, S. M. (2011) *Manual de usuario para la configuración del Sistema de Información Contable (GEMA) para la Administración Local.*

## ANEXOS

## ANEXO I

### CUESTIONARIO DE MADUREZ ORGANIZATIVA

La finalidad de este cuestionario (citado en la página 137) es proporcionar tanto a la dirección del órgano como al grupo de trabajo constituido para elaborar la Carta de Servicios información sobre el grado de compromiso que la organización puede establecer frente al ciudadano receptor de sus servicios.

Esta información da una idea aproximada de la situación actual de la organización que va a elaborar una Carta de Servicios al analizar su grado de madurez desde una perspectiva de gestión de calidad. Además, esta información orienta acerca del nivel de compromiso que la organización puede asumir en ese momento, evitando así generar falsas expectativas.

La tabla que se muestra a continuación (véase la Tabla A.1 adjunta) recogería los datos de la persona encuestada.

**Tabla A.1:** Datos de la persona encuestada

Nombre	
Cargo	
Órgano	

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 59 (Documento citado en la pág. 134)

#### ➤ Instrucciones

Para responder al cuestionario, el responsable designado por la Dirección deberá seguir los siguientes pasos:

1. Responder, en primer lugar, la batería de cinco preguntas relativas a su organización y comprobar el resultado (véase la Tabla A.2: *Cuestionario del Bloque 1* adjunta en la siguiente página).

- a) Si contesta **SÍ** a tres o más preguntas de esta primera parte (Bloque nº 1), se debe realizar el cuestionario que se presenta a continuación (en el Bloque nº 2) para así profundizar en el análisis de la madurez de la organización (véase la Tabla A.3: *Cuestionario del Bloque 2*).
- b) En caso contrario, si se ha respondido **NO** a tres o más preguntas, no es necesario continuar cumplimentando el 2º bloque. De forma orientativa, la organización será capaz, cuando elabore la Carta de Servicios, de asumir exclusivamente compromisos básicos. No obstante, durante el proceso de elaboración de la Carta se identificarán oportunidades de mejora para mejorar o ampliar los compromisos identificados.
2. Según el resultado del punto anterior, se ha de responder al cuestionario de 11 preguntas del siguiente modo: para cada una de las preguntas se debe asignar una respuesta – marcándola con una cruz – en alguna de las tres columnas correspondientes.
3. Una vez respondido todo el cuestionario se debe otorgar:
- *Un punto* a cada cruz perteneciente a la columna 1
  - *Dos puntos* a cada cruz perteneciente a la columna 2
  - *Tres puntos* a cada cruz perteneciente a la columna 3
4. Finalmente, se debe sumar las puntuaciones de todas las columnas.

#### BLOQUE 1:

**Tabla A.2:** Cuestionario del Bloque 1

1. Liderazgo de la organización y definición de estrategia y planes		
¿Existe en su organización una planificación que, impulsada por la dirección del órgano, defina acciones y objetivos a alcanzar?	SÍ	
	NO	
Si ha contestado SÍ: ¿Puede definirnos los principales ejes o líneas de actuación de los que se consta?		

2. Procesos para la prestación de servicios		
¿Los procesos y/o servicios están claramente identificados?	SÍ	
	NO	
Si ha contestado SÍ: ¿Puede indicarnos dónde se encuentran descritos?		

3. Orientación al ciudadano y medición de su satisfacción		
¿La organización en la que usted trabaja detecta de algún modo las necesidades de los destinatarios de sus servicios y mide periódicamente su nivel de satisfacción?	SÍ	
	NO	
Si ha contestado SÍ: Señale las fuentes de información utilizadas y las herramientas de medición de la satisfacción		

4. Capacidad de mejora continua		
¿Existen mediciones/indicadores de los resultados de los procesos o actividades desarrolladas por la organización?	SÍ	
	NO	
Si ha contestado SÍ: ¿Puede indicarnos quién es el responsable de su medición?		

5. Comunicación		
¿Existe algún canal de comunicación con los ciudadanos destinatarios de los servicios prestados con la organización?	SÍ	
	NO	
Si ha contestado SÍ: ¿Puede indicarnos cuáles son estos canales?		

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 61. (Documento citado en la pág. 134)

Si se ha contestado **SÍ** a tres o más preguntas se debe realizar el cuestionario del Bloque 2 que se presenta a continuación.

BLOQUE 2:

**Tabla A.3:** Cuestionario del Bloque 2

1. Liderazgo de la organización y definición de estrategia y planes			
	Puntuación 1	Puntuación 2	Puntuación 3
P1: ¿Los directivos / responsables desarrollan una política o estrategia de mejora de los servicios?	<input type="checkbox"/> Existen iniciativas de mejora que se realizan sobre la marcha, según las necesidades.	<input type="checkbox"/> Sólo se realizan proyectos de mejora para procesos y servicios específicos.	<input type="checkbox"/> Sí, se desarrollan proyectos que se centran en las necesidades de los destinatarios del servicio.
P2: ¿Existe algún referente de Calidad en su organización?	<input type="checkbox"/> No.	<input type="checkbox"/> Sí, ocupa un cargo intermedio.	<input type="checkbox"/> Sí, ocupa un cargo de directivo.

2. Procesos para la prestación de servicios			
	Puntuación 1	Puntuación 2	Puntuación 3
P3: ¿Se diseñan, evalúan y revisan los procesos de trabajo para la prestación de los servicios?	<input type="checkbox"/> No se tienen competencias sobre el diseño de los procesos.	<input type="checkbox"/> Se revisan y evalúan algunos procesos, aunque no necesariamente a los enfocados al ciudadano.	<input type="checkbox"/> Se evalúan y revisan todos los procesos, especialmente aquellos enfocados al ciudadano y a la prestación de los servicios.
P4: ¿Los procedimientos y procesos de trabajo están escritos?	<input type="checkbox"/> No.	<input type="checkbox"/> Solamente se han documentado algunos procedimientos.	<input type="checkbox"/> Todos los procedimientos se actualizan y comunican para adaptarlos a los cambios (especialmente lo de la prestación de los servicios).
P5: ¿Está su organización o parte de sus procesos certificados en ISO 9001 o adopta modelos de excelencia en la gestión de la calidad?	<input type="checkbox"/> No.	<input type="checkbox"/> Sí, algunos procesos certificados y/o avanzando en la implantación de algún modelos de gestión de calidad.	<input type="checkbox"/> Sí, todos los procesos certificados y/o con un modelos de gestión de calidad implantado.

3. Orientación al ciudadano y medición de su satisfacción			
	Puntuación 1	Puntuación 2	Puntuación 3
P6: ¿El nivel de satisfacción de los destinatarios de los servicios se mide y analiza de forma sistemática y periódica con el fin de incorporar acciones de mejora?	<input type="checkbox"/> No se recoge ni mide la percepción de la ciudadanía / usuario.	<input type="checkbox"/> Se analiza de modo esporádico.	<input type="checkbox"/> Si, existen mecanismos estandarizados de análisis de las necesidades y satisfacción del destinatario del servicio.
P7: ¿Se desarrollan sistemas y procedimientos que permitan gestionar las Quejas y Sugerencias y contestar a las preguntas que se formulan ofreciendo respuestas?	<input type="checkbox"/> No se recogen las Quejas y Sugerencias de los destinatarios del servicio.	<input type="checkbox"/> Se recogen las Quejas y Sugerencias y se ofrecen respuestas a los ciudadanos.	<input type="checkbox"/> Se recogen las Quejas y Sugerencias, se analizan y se utilizan como fuente de información para la mejora continua.

4. Capacidad de mejora continua			
	Puntuación 1	Puntuación 2	Puntuación 3
P8: ¿Se han desplegado objetivos e indicadores asociados a los servicios y se evalúan los resultados de la organización.	<input type="checkbox"/> No existen objetivos de mejora ni indicadores asociados.	<input type="checkbox"/> Existen objetivos e indicadores pero los resultados no son buenos o no se evalúan.	<input type="checkbox"/> Los objetivos se alcanzan y el resultado de los indicadores es bueno y/o sostenido.
P9: ¿Se impulsan acciones de mejora para la prestación del servicio?	<input type="checkbox"/> Sólo se emprenden acciones para solventar incidencias o problemas puntuales en la prestación de los servicios.	<input type="checkbox"/> Se abren acciones correctivas, preventivas y de mejora en caso de que se detecten desviaciones durante la prestación de los servicios.	<input type="checkbox"/> Como consecuencia del análisis de las incidencias y de los indicadores, se emprenden de una forma sistemática planes / proyectos para la mejora de los servicios.

5. Comunicación			
	Puntuación 1	Puntuación 2	Puntuación 3
P10: ¿Existe algún canal de comunicación para proporcionar a los destinatarios información apropiada y fiable sobre la prestación del servicio?	<input type="checkbox"/> No hay ningún tipo de comunicación.	<input type="checkbox"/> Las comunicaciones se realizan de una manera informal.	<input type="checkbox"/> Si que existen mecanismos regularizados que incentivan el diálogo con los destinatarios.
P11: ¿Se utiliza información del personal, procedente de diversas fuentes de la organización, para la mejora de los servicios?	<input type="checkbox"/> No existen canales o fuentes formales de comunicación: todo se realiza de manera informal.	<input type="checkbox"/> Existen mecanismos formales que incentivan el diálogo.	<input type="checkbox"/> Se promueven acciones de mejora derivadas de las sugerencias u opiniones del personal.

SUMA DE PUNTUACIÓN POR COLUMNA			
Puntuación 1	Puntuación 2	Puntuación 3	TOTAL
Total columna 1 +	Total columna 2 +	Total columna 3 =	

**Fuente:** Reproducido de: Generalitat Valenciana; 2010; pág. 62-64.  
(Documento citado en la pág. 134)

## ➔ Resultado

### A. Puntuación entre 11 - 18

Los compromisos establecidos serán de dos tipos:

- Compromisos asumibles en la actualidad: son aquellos compromisos básicos que el órgano puede asumir sin planificar ninguna actuación de mejora como consecuencia del análisis de sus procesos internos.

- Aquellos que son asumibles después de iniciar un proceso de mejora de mínimo esfuerzo sin desplegar una serie organizada de recursos.

B. Puntuación entre 19 - 25

Los compromisos se ajustan a todos los procesos de trabajo vinculados al servicio debido a que la unidad ha comenzado procesos de mejora interna. Se deben solucionar deficiencias mínimas

C. Puntuación superior a 26

Los compromisos adquiridos serán de tipo garantista. Se desarrollarán procesos de mejora continua que convertirán al órgano en un ejemplo de funcionamiento interno en cuanto a servicios de plena calidad.