

## La Red

### Renovación de la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

Juan Pedro López Monjón. Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (Madrid)



Las cartas de servicios constituyen el instrumento a través del cual los distintos organismos de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos 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. Son un instrumento esencial para acercar los servicios públicos a la ciudadanía y también para su mejora al establecer mecanismos de atención a las quejas y definir una serie de indicadores que permiten conocer si los usuarios están conformes o no con lo que se les ofrece.

El CSIC se ha comprometido en el desarrollo de la calidad con varias acciones, de modo que en 2009 creó la Unidad de Calidad y en 2010 aprobó el primer Plan de Calidad del CSIC que ha sido renovado y actualizado en 2014. Entre los programas a destacar en ambos planes está el de puesta en marcha y renovación de cartas de servicio.

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, por su parte, se comprometió en su Plan estratégico 2006-2009 a desarrollar las tareas relacionadas con la calidad y, a partir de ese momento, en los sucesivos planes estratégicos de la Red, se han ido consolidando y tomando forma cada uno de los programas específicos que se contemplaban en él siendo uno de los principales contar con una carta de servicios, objetivo que se cumplió en 2011 con la publicación en el BOE del 18 de junio de la Resolución que aprobaba la Carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. La conjunción del impulso institucional y el de la propia Red fueron la base para que se iniciaran los trabajos para conseguir que dicha carta fuera aprobada en fecha tan temprana. Cabe destacar que la Carta de servicios de la Red y la del Real Jardín Botánico son las primeras que han conseguido tomar forma oficial en el Organismo.

Pasado el periodo de vigencia de la carta de servicios de la Red, y vistos y aprobados los informes de cumplimiento de los compromisos que asumía, se hacía necesario llevar a cabo la renovación de la misma, hecho que tubo lugar el pasado 26 de febrero cuando se publicaba en el BOE la Resolución de 13 de febrero de 2015, de la Subsecretaría de Economía y Competitividad, por la que se aprobaba la actualización de la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.

Los compromisos adquiridos en 2011 han tenido un nivel de cumplimiento muy elevado superando todos los años de vigencia de la carta el 90% en todos los compromisos por lo que las modificaciones han sido mínimas. Se ha incluido un nuevo compromiso relacionado con la difusión de incidencias técnicas, de modo que se da una mayor información sobre temas que afectan al normal desarrollo de los servicios de la Red que puede perjudicar en la calidad de los mismos, y se ha modificado levemente alguno de los ya existentes para reflejar más claramente la realidad.

Con este paso la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC continúa con la dinámica de incorporar la calidad como un aspecto más del trabajo que desarrolla; su evaluación, análisis, difusión y políticas de actuación permitirán un mejor servicio a los usuarios y a la sociedad en su conjunto.

El texto de la Carta de Servicios, que sólo se ha publicado en formato electrónico, está disponible en la página web de la Red y en las diferentes páginas webs de las bibliotecas. Además puede consultarse en la sede electrónica del CSIC y en la del Ministerio de Economía y Competitividad.

Enlaces:

**Carta de servicios**

**BOE de la renovación**

**Sede electrónica**

**Apartado de cartas de servicio del Ministerio de Economía y Competitividad**