

## Noticias

### Noticias internas

#### El catálogo de indicadores de la Red de Bibliotecas del CSIC

Juan Pedro López Monjón. URICI (Madrid)

Las Administraciones Públicas llevan algo más de una década tratando de establecer políticas de calidad en su actuación como servicios públicos buscando un nuevo modelo de gestión. La voluntad es mejorar la calidad de los servicios públicos, racionalizar el uso de los recursos y rendir cuentas a los ciudadanos.

Un ejemplo que muestra el interés por este nuevo modelo es el desarrollo normativo habido a mediados de la pasada década, es el caso del [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 y la [Ley 28/2006](#), de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos en cuya Disposición Adicional Primera se crea la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), encargada de evaluar los programas y políticas de calidad, así como, la actividad de las demás agencias estatales en sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

El CSIC, como Agencia estatal ([RD 1730/2007](#)), es partícipe de esta línea de calidad, especialmente a través de sus laboratorios, y así se reconoce en el artículo 22 de su Estatuto donde se señalan, entre los principios de actuación de la institución, la calidad y la evaluación; además, en el 18.3.b se atribuye a la Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales la función de dirección de la coordinación de la implementación de la gestión de calidad; para impulsarla se creó la Unidad de Calidad por resolución del Presidente de 1 de junio de 2009 publicada en el Boletín Oficial del CSIC de 8 de junio.

Fruto de todo ello ha sido la aprobación del **Plan de Gestión de la Calidad del CSIC para 2010-2011** por resolución del Presidente del 15 de diciembre de 2010 publicado en el Boletín Oficial del CSIC el 10 de enero de 2011; en este Plan, la Red de Bibliotecas participa en varias líneas, tanto específicas como generales. En concreto el Catálogo de Indicadores aparece recogido dentro del Programa nº 3: Calidad en los servicios científico-técnicos, en el Subprograma 3b: Calidad en el Servicio de Información Científica y bibliotecas

El mundo de las bibliotecas tampoco es ajeno a las políticas de calidad así, como ejemplo más cercano a nuestra realidad, Rebiun, en su [II Plan Estratégico](#), las contempla en su línea estratégica 3 y ha creado un [observatorio de calidad](#) en el cual se recoge toda la documentación y experiencias de las bibliotecas universitarias relacionadas con la calidad.

La Red de Bibliotecas del CSIC, igualmente, contempla las políticas de calidad en el **Plan Estratégico 2010-2013** (intranet, acceso restringido) de la Unidad de Sistemas de Información Científica; sus objetivos, en este sentido, son la puesta en funcionamiento de una carta de servicios para la Red de Bibliotecas y dotarse de un catálogo de indicadores completo y granular que permita la evaluación diacrónica de servicios y procesos, además de iniciar un proceso de evaluación de los servicios que permita la consecución de un certificado de calidad o un sello de excelencia, tal como recientemente han conseguido algunas bibliotecas universitarias (UNED, Zaragoza, Pontificia de Comillas, Castilla La Mancha, etc.)

Las dos primeras líneas se han desarrollado a lo largo del año pasado, la primera en ver la luz ha sido el Catálogo de Indicadores de la Red de Bibliotecas y próximamente lo hará la Carta de Servicios.

El [Catálogo de Indicadores de la Red de Bibliotecas del CSIC](#) se publicó a finales de noviembre pasado. Es una herramienta necesaria para iniciar las tareas de autodiagnóstico de la Red y de las bibliotecas que la forman, por ello está organizado teniendo en cuenta esa doble vertiente Red de Bibliotecas - Bibliotecas de la Red permitiendo así analizar la Red en su conjunto y las bibliotecas individualmente.

En el primer semestre de 2011 se recopilarán por primera vez los indicadores recogidos en el catálogo con los datos relativos a 2010, salvo los basados en encuestas para los que habrá que esperar a la recopilación de 2012. La Unidad de Coordinación de Bibliotecas elaborará los indicadores a nivel de Red y las bibliotecas los suyos. En ambos casos se han propuesto un elevado número de indicadores para poder contemplar la heterogeneidad de nuestras bibliotecas y de la Red.

En el caso de los indicadores a nivel de biblioteca se han considerado obligatorios aquellos que definen a todas las bibliotecas de la Red y opcionales aquellos que pueden definir las características de tamaño, área de investigación, situación administrativa, etc. propias de cada una. Por este motivo las bibliotecas, antes de iniciar la recopilación de datos, deben hacer una revisión del catálogo y seleccionar de los opcionales aquellos que mejor les sirvan para analizar y evaluar el servicio que da su biblioteca a los usuarios, aquellos con los que puedan identificar áreas de excelencia y áreas de mejora, los que permitan hacer un autodiagnóstico de la biblioteca en su conjunto utilizando el modelo EFQM que es el propuesto.

La aprobación y publicación del Plan de Gestión de la Calidad del CSIC para 2010-2011 supone una ayuda para que las bibliotecas puedan tener acceso a los datos necesarios para elaborar los indicadores pues fue enviado a directores y gerentes de centros e institutos para su conocimiento, colaboración y puesta en marcha en lo que a cada uno le corresponde, esto permitirá a los bibliotecarios obtener su ayuda y presentarles el análisis de los resultados obtenidos.

Con el Catálogo de indicadores iniciamos en la Red de Bibliotecas las dinámicas de trabajo acordes con la política de calidad del CSIC y la administración en su conjunto. Entrar en la dinámica de la calidad es una tarea que se nos demanda desde todos los ámbitos de la administración, tanto desde el ministerio del que dependemos, como del propio CSIC o desde redes profesionales como Rebiun. Trabajar en esta línea supone incorporar la calidad como un aspecto más del trabajo de las bibliotecas; su evaluación, análisis, difusión y políticas de mejora nos permitirán un mejor servicio a los usuarios y a la sociedad en su conjunto.