

# **UN COMPROMISO DE SERVICIO COMÚN: LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA Y DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSITAT POMPEU FABRA**

Joan Alòs Marquès / Servicio de Informática de la UPF / [joan.alos@upf.edu](mailto:joan.alos@upf.edu)

Mercè Cabo Rigol / Vicegerente del Área de Servicios, Tecnología y Recursos de Información de la UPF / [merce.cabo@upf.edu](mailto:merce.cabo@upf.edu)

Montserrat Espinós Ferrer / Biblioteca de la UPF / [montserrat.espinos@upf.edu](mailto:montserrat.espinos@upf.edu)

Mar Garreta Gambús / Biblioteca de la UPF / [mar.garreta@upf.edu](mailto:mar.garreta@upf.edu)

Teresa Grané Viadé / Servicio de Informática de la UPF / [teresa.grane@upf.edu](mailto:teresa.grane@upf.edu)

## **RESUMEN:**

La Biblioteca y el Servicio de Informática de la Universitat Pompeu Fabra han mantenido, desde el inicio de su trayectoria, un fuerte compromiso para con la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la mejora continua de la calidad de la prestación de los servicios.

En el contexto de convergencia de prestación de servicios bibliotecarios, informáticos y audiovisuales de apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación que se está llevando a cabo en la UPF, la Biblioteca y el Servicio de Informática deciden dotarse de una herramienta conjunta de comunicación con los usuarios y de fijación de compromisos; deciden emprender la elaboración de una carta de servicios común: la Carta de Servicios de Biblioteca y TIC.

## **1. LA BIBLIOTECA Y EL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA UPF: EL MODELO CRAI DE CONVERGENCIA DE SERVICIOS**

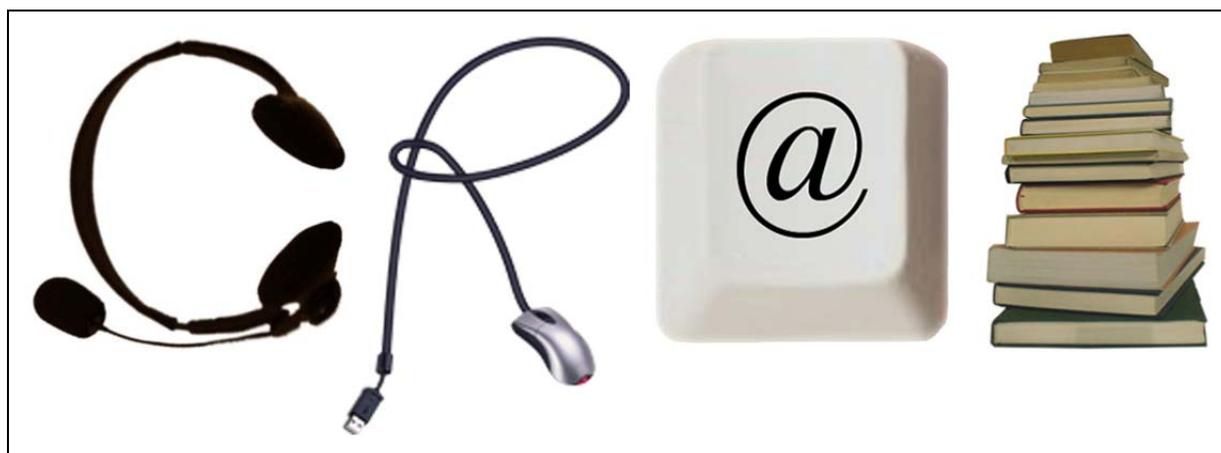
El caso de la Universitat Pompeu Fabra es uno de los más claros y avanzados, en el panorama universitario español, de puesta en marcha de acciones dirigidas a la confluencia de servicios y a la construcción del modelo CRAI, desde el punto de vista organizativo.

El modelo de confluencia que se configura en la UPF se basa en la prestación conjunta, en espacios comunes, de servicios que anteriormente se ofrecían de manera dispersa y separada en diferentes lugares del campus por parte de bibliotecarios, informáticos y técnicos audiovisuales. Se trata, pues, de crear equipos multidisciplinares que presten apoyo a la docencia y a la investigación, de manera conjunta, sumando sinergias y capacidades. Este nuevo paradigma supone un mayor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales por la concentración de personas y equipamientos en espacios comunes, permite la eliminación de duplicidades innecesarias y propicia un uso más intensivo de los recursos y servicios que la universidad pone a disposición de profesores y estudiantes para la realización de sus actividades académicas.

La implementación de esta nueva estructura exige la superación de culturas organizativas distintas y el desarrollo de nuevas competencias y formas de trabajo, puesto que el personal procede de unidades distintas, con trayectorias y visiones muy diferentes. Cada uno de los colectivos aporta sus capacidades y sus recursos en una misma dirección.

Además de las funciones tradicionales que se realizan ya sea en la Biblioteca o en el Servicio de Informática, la nueva estructura organizativa ha permitido la mejora de servicios ya existentes y la implantación de nuevos servicios prestados conjuntamente. La asunción de la responsabilidad compartida sobre la prestación de servicios aporta una visión más rica del propio trabajo y una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo profesional. Además, representa también una nueva visualización conjunta de los dos colectivos y de los servicios prestados por parte de los miembros de la comunidad universitaria.

El diseño reciente de un logo que conforma la palabra CRAI formaliza de manera muy visual y muy sintética a la vez la confluencia de los recursos y los servicios relacionados con la información y las nuevas tecnologías de soporte a la docencia, al aprendizaje y a la investigación para facilitar las actividades y el trabajo de los usuarios en aras de la mejora de la calidad de la prestación de servicios.



**Figura 1. Logo CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) de la UPF. El diseño fue escogido entre distintos trabajos realizados por estudiantes de Comunicación.**

## **2. LA BIBLIOTECA Y EL SERVICIO DE INFORMÁTICA: INSTRUMENTOS COMUNES**

Es en este contexto en el que se plantea la creación de una página Web única para ambos servicios. En 2007 se activó la nueva página Biblioteca y TIC. Con ella, la Biblioteca y el Servicio de Informática dan a conocer su actividad y, más concretamente, los servicios que ofrecen a la comunidad universitaria. Esta página va dirigida a profesores, estudiantes y PAS de la universidad y a otros usuarios de ambos servicios. El punto de acceso es la página principal de la Web corporativa de la UPF ([www.upf.edu](http://www.upf.edu)) y la dirección directa es [www.upf.edu/bibtic](http://www.upf.edu/bibtic). Mantiene el diseño y la imagen institucionales y la navegación y gran parte de los contenidos se encuentran en catalán, español e inglés.

Con esta iniciativa, la UPF se dota de un nuevo medio para difundir de forma conjunta los servicios estratégicos de apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación: desde los servicios tradicionales de una biblioteca universitaria a aquellos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación.

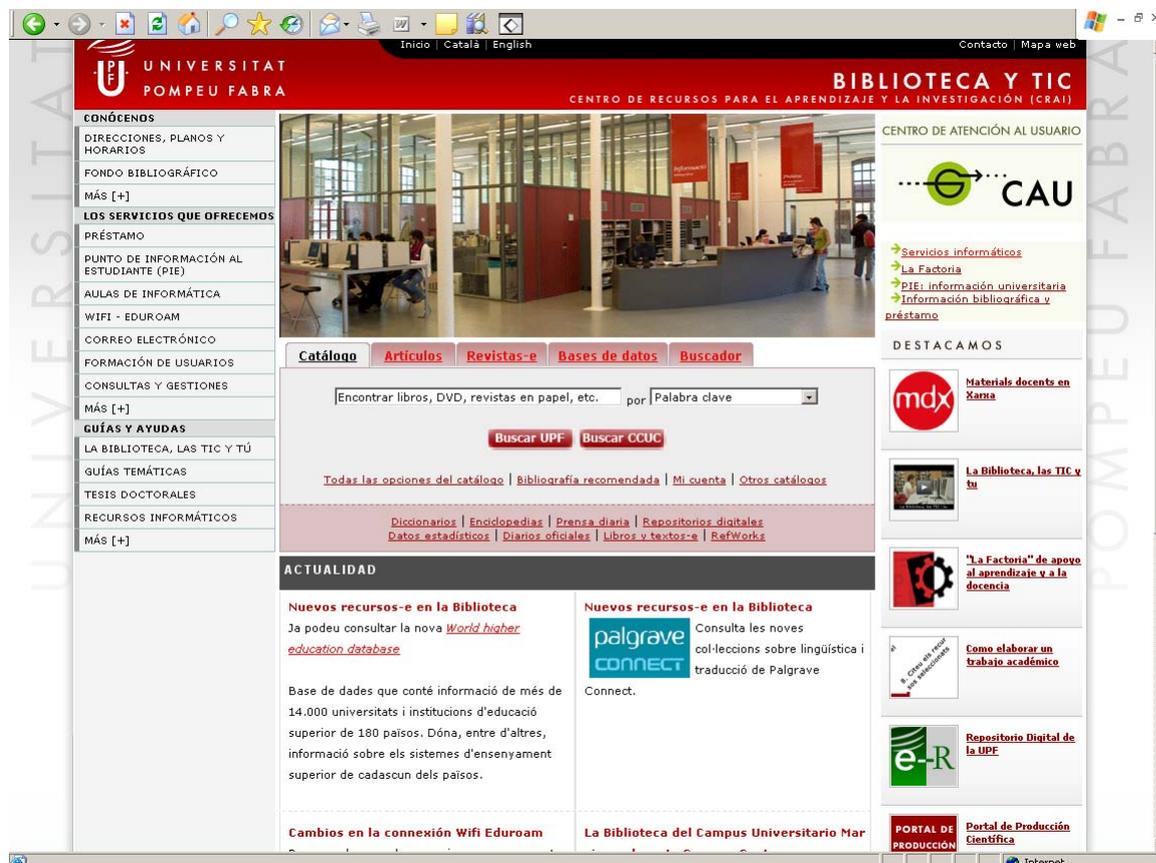
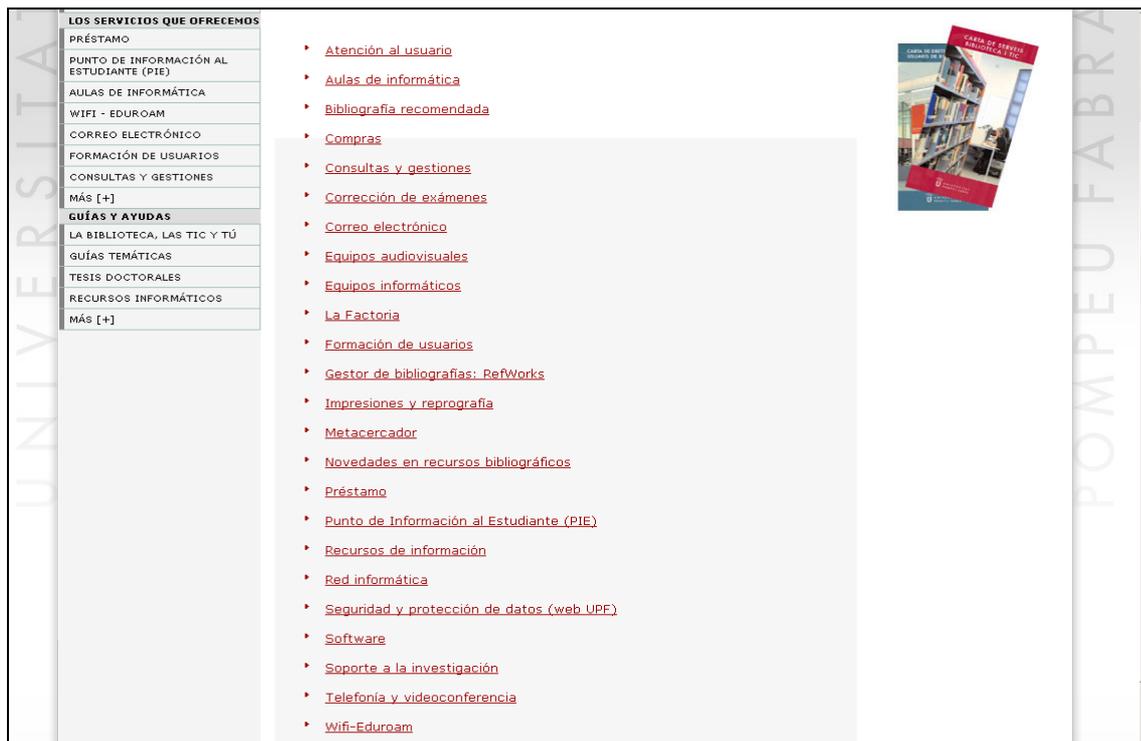


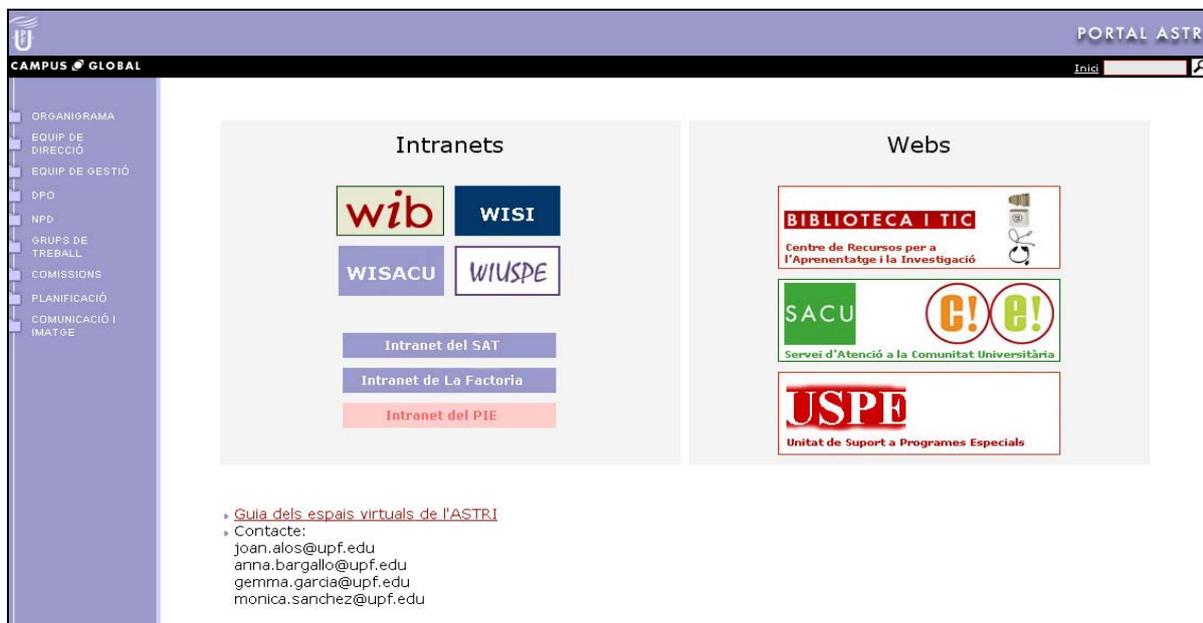
Figura 2. Página principal de la Web conjunta de la Biblioteca y del Servicio de Informática de la UPF [Captura: 24.03.2010]

El apartado *Los servicios que ofrecemos* recoge y explica la lista de servicios finales que los usuarios pueden utilizar, ya sean prestados directamente por personal de la Biblioteca, por personal del Servicio de Informática o de manera mixta o conjunta. Los circuitos, procesos o características organizativas forman parte del *back-office* y no se traslucen en la oferta final.



**Figura 3. Lista de los servicios que se ofrecen por parte de la Biblioteca y del Servicio de Informática.**

La iniciativa de la página Web conjunta pronto se extiende a las intranets. En este caso se plantea la creación de un portal que, por una parte, dé acceso a las distintas intranets del área y, por otra, destaque aquellos apartados de contenidos transversales y conjuntos.



**Figura 4. Portal ASTRI (Área de Servicios, Tecnologías y Recursos de Información) [Captura 24.03.2010]**

La tendencia se expande también hacia un documento de fuerte tradición: la memoria anual. Desde el curso 2005-2006, la Biblioteca y el Servicio de Informática elaboran y publican una memoria anual conjunta.



**Figura 5. Memoria de la Biblioteca y del Servicio de Informática del curso 2007-2008, accesible desde la página [www.upf.edu/bibtic](http://www.upf.edu/bibtic)**

En este contexto tanto de trabajo como de proyección conjuntos aparecía, pues, como ineludible el siguiente paso: la redacción de una carta de servicios conjunta de la Biblioteca y el Servicio de Informática.

### **3. PORQUÉ UNA CARTA DE SERVICIOS**

El concepto calidad en la prestación de servicios se asocia a la satisfacción del usuario, es decir, en satisfacer las necesidades y las expectativas de los usuarios. Las cartas de servicios son un instrumento de calidad que persigue mejorar la satisfacción cumpliendo los compromisos establecidos y al mismo tiempo son un canal de comunicación abierto a los usuarios.

Pero ¿cómo definimos las cartas de servicios?

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*, en el Capítulo III, artículo 8 define las cartas de servicios como:

“... documentos que constituyen 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 aquéllos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.”

En este sentido, una carta de servicios es un documento que publica y explica qué hacemos (qué servicios ofrecemos) y cómo lo hacemos (a qué nos comprometemos). Es una herramienta para explicitar los estándares de servicio y para clarificar las expectativas de los usuarios. Es decir, es un medio para visualizar los compromisos que el prestador del servicio

asume y que el usuario puede exigir. Es un documento de comunicación dirigido a los usuarios.

Así pues, una carta de servicios va mas allá de ser una relación de los servicios que presta una institución. Sus funciones son: marcar estándares, fijar compromisos, clarificar expectativas para, en definitiva, mejorar los servicios.

Los principales elementos que deberían constar en una carta de servicios son:

Elementos de carácter general:

- a) Datos identificativos y finalidades de la unidad prestadora
- b) Servicios que presta
- c) Derechos de los usuarios en relación a los servicios
- d) Mecanismos de participación de los usuarios en la mejora de los servicios (sugerencias, etc.)
- e) Formas de presentación de quejas y plazos de respuesta
- f) Relación actualizada de la normativa reguladora de prestaciones y servicios

Compromisos de calidad:

- a) Niveles de calidad y plazos previstos para la prestación del servicio y/o tramitación de procedimientos
- b) Indicadores para el seguimiento de los compromisos y evaluación de la calidad

#### **4. LA METODOLOGÍA DE REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA Y TIC DE LA UPF**

Para hacer realidad este proyecto, la elaboración de la Carta de Servicios de Biblioteca y TIC fue incorporada como objetivo transversal de la Biblioteca y del Servicio de Informática en la Dirección por Objetivos anual.

En la redacción de dicho objetivo se diferenciaron ya las fases principales del proyecto, a saber:

1. Elaboración de la carta de servicios
2. Aprobación por parte los órganos competentes de la universidad
3. Difusión e implementación del documento

Dos aspectos fundamentales del método utilizado consistieron en fomentar desde el primer momento, por una parte, la participación de todo el personal y, por otra, considerar los servicios en su conjunto, sin hacer distinción de la unidad que los presta o que se responsabiliza de los mismos.

#### **Elaboración de la Carta de Servicios**

La elaboración de la Carta de Servicios se encargó a un grupo de trabajo constituido por personal del Servicio de Informática y de la Biblioteca.

Desde el momento de su creación, el grupo se dotó una página Web ad hoc. Este espacio estaba destinado a cumplir una doble misión: como espacio de trabajo del grupo y como centro de comunicación con el resto del personal de las dos unidades.

La futura Carta de Servicios se concebía como el resultado de un esfuerzo colectivo y se afianzaron los medios para asegurar la complicitad de todo el colectivo.

#### *Primera versión del texto*

La tarea del grupo de trabajo se centró inicialmente en tres aspectos fundamentales:

- La redacción de los compromisos de servicio
- El establecimiento de los indicadores de seguimiento
- La fijación de los elementos constitutivos de la carta de derechos y deberes de los usuarios

Para poder disponer de información de calidad y contrastada, el grupo se entrevistó con los distintos responsables de procedimientos de la Biblioteca y del Servicio de Informática.

La información recogida en cada uno de los casos se ajustó al siguiente esquema:

- Análisis de servicios y prestaciones
- Descripción de atributos e indicadores
- Redacción de compromisos
- Elaboración de indicadores

#### *Revisión por parte del equipo de dirección*

La primera redacción de la carta de servicios se sometió a la revisión por parte de la vicerrectora del Área de Servicios, Tecnologías y Recursos de Información y de los equipos de dirección del Servicio de Informática y de la Biblioteca. La discusión de la primera redacción de la Carta de Servicios se centró en este entorno organizativo.

Durante esta fase se recogieron nuevas aportaciones, que después de ser valoradas por el grupo de trabajo se incorporaron al texto. El nuevo documento, en su versión  $\beta$ , estaba listo para ser difundido entre todo el personal de la Biblioteca y del Servicio de Informática.

En este momento se presentó la concreción del proyecto a la Comisión de Calidad de los Recursos de Información de la UPF (comisión de usuarios conjunta para la Biblioteca y el Servicio de Informática), que aprobó la iniciativa.

#### *Colaboración del personal informático y bibliotecario*

A continuación, se procedió a presentar el proyecto a todo el personal de la Biblioteca y del Servicio de Informática. Se establecieron dos líneas de trabajo complementarias.

- En primer lugar, se organizaron diversas reuniones, conducidas por el grupo de trabajo, con la finalidad de exponer el trabajo realizado hasta el momento y solicitar la colaboración de todos. En dichas exposiciones participaron indistintamente

personal de ambos servicios, ya que se buscaba precisamente la interdisciplinariedad y las visiones conjuntas.

- A continuación, el proyecto en sí fue objeto de debate en las reuniones habituales de los equipos y unidades organizativas.

Como resultado de todo ello, llegaron al grupo de trabajo un buen número de aportaciones (sugerencias, puntualizaciones, etc.) por parte de todo el personal.

Todas las propuestas de mejora fueron sometidas a la consideración del grupo de trabajo y se envió respuesta individualizada a todos y a cada uno de los miembros del personal que habían realizado aportaciones. En algunos casos, se convocaron reuniones con los proponentes, a fin de dar concreción a las propuestas y buscar la mejor forma de incorporarlas al texto.

Después de este proceso, la elaboración de la carta de servicios entró en la recta final y el equipo de trabajo puso fin a su redacción definitiva.

### **Aprobación y difusión de la Carta de Servicios**

La Carta de Servicios fue presentada a la Comisión de Calidad de la UPF, en sesión del 3 de febrero del 2009. Tras la aprobación de la Carta por parte de sus miembros, la Comisión emitió un informe favorable. Finalmente, la Carta de Servicios, acompañada de dicho informe, sería elevada al rector de la Universidad, a quien compete su ratificación y publicación definitiva.

De forma paralela a la redacción, el grupo de trabajo había elaborado un plan de difusión, con el fin de darla a conocer a la comunidad universitaria en el mismo momento en el que entrara en vigor.

En relación a los usuarios, los verdaderos destinatarios de la Carta, se llevaron a cabo distintas acciones destinadas a conocer los contenidos del documento:

- Incorporación del texto a la página Web Biblioteca y TIC ([www.upf.edu/bibtic](http://www.upf.edu/bibtic)).
- Edición de dos trípticos complementarios: Carta de Servicios de Biblioteca y TIC y Carta de derechos y deberes de los usuarios de la biblioteca y TIC. Dichos trípticos se distribuyen entre los estudiantes de primer curso durante las sesiones de formación de competencias informacionales e informáticas (CI2) y en otras actividades de formación.
- Publicación periódica de anuncios en las carteleras electrónicas de la universidad.



**Figura 6. Imagen de los trípticos divulgativos de la Carta de Servicios de Biblioteca y TIC y de la Carta de derechos y deberes de los usuarios de Biblioteca y TIC.**

## **5. LA CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA Y TIC DE LA UNIVERSITAT POMPEU FABRA**

La *Carta de Servicios de Biblioteca y TIC* es un documento complejo que se estructura en torno a tres ejes principales:

- “Nuestros servicios”. Relación de servicios que se ofrecen. Se trata de una lista dinámica, debido a la propia naturaleza cambiante del contenido. La descripción de esos servicios se presenta de forma exhaustiva a través de la Web Biblioteca y TIC, que se encuentra en constante actualización.
- “Nuestros compromisos”. Lista de los compromisos que la Biblioteca y el Servicio de Informática adquieren en relación a los principales servicios que se ofrecen. En este apartado se pone especial énfasis en la atención al usuario, la calidad del servicio y los plazos de cumplimentación. Se incluye una referencia a indicadores de calidad, que en este momento se hallan en fase de revisión.
- “Derechos y deberes de los usuarios”. Constituye el documento donde se reflejan de forma paralela los derechos y deberes del usuario en relación a los servicios y recursos. En ella se detallan también los mecanismos de los que dispone el usuario en caso de que crea vulnerados sus derechos y, en contrapartida, las medidas que puede adoptar la universidad en caso de que se detecte un uso incorrecto de las instalaciones y de los recursos.

Desde la página Web, se facilita el enlace a documentos que pueden interesar al usuario dentro de ese contexto, como son los planos de las instalaciones, los horarios en los que se ofrecen los servicios y las normativas aprobadas por la universidad.



**Figura 7. Carta de Servicios de Biblioteca y TIC publicada en la página Web [Captura: 24.03.2010]**

## 6. A MODO DE CONCLUSIÓN

Biblioteca y TIC es, como dice la propia Carta en su presentación, un conjunto de profesionales que tienen como misión proporcionar servicios bibliotecarios, informáticos y audiovisuales de calidad a los miembros de la comunidad universitaria, con el fin de contribuir a la innovación y a la excelencia en la docencia, el aprendizaje, la investigación y la gestión de la Universitat Pompeu Fabra.

*¿Qué ha representado la Carta de Servicios para este conjunto de profesionales?*

La elaboración de la carta ha supuesto un factor de cohesión, un motivo de acercamiento y de conocimiento entre todo el personal. La carta ha permitido tener una visión más global de los servicios y ha propiciado la corresponsabilidad de ambos colectivos en su prestación.

*¿Qué ha representado la Carta de Servicios para la UPF?*

La elaboración de una carta de servicios es una oportunidad para las instituciones ya que permite revisar procesos y tareas y rediseñarlos, aumentar la implicación y la motivación de las personas y, en definitiva, mejorar la prestación de los servicios.

*¿Qué ha representado la Carta de Servicios para los usuarios?*

Como hemos dicho, una carta de servicios es fundamentalmente un documento de comunicación dirigido a los usuarios. Por lo tanto, la existencia de una carta de servicios permite a los usuarios conocer la manera como se van a prestar los servicios y ajustar sus expectativas. En definitiva, la Carta asegura una mayor fluidez en la relación entre quien presta el servicio y quien lo recibe.