



1.2.2.4. Actuaciones relativas a las bibliotecas, archivos y museos

...

Entre las quejas que afectan a instituciones culturales, citamos la actuación de oficio **queja 19/2838** sobre el Centro de Arte Contemporáneo de Málaga, a partir de las informaciones recibidas sobre su aparente cierre de instalaciones. Tras nuestra intervención pudimos indicar a la Delegación municipal la oportunidad de disponer de una planificación ordenada de los trámites de adjudicación y contratación de los servicios de dichas dependencias, para evitar la suspensión de actividades al expirar la vigencia de los servicios concertados con las entidades adjudicatarias sin haber resuelto la continuidad de la prestación, provocando una evitable interrupción de los interesantes servicios culturales que presta el CAM en su conjunto. Por ello, es intención de esta Institución estudiar en su caso las intervenciones de seguimiento que resulten oportunas para conocer la evolución del asunto tratado en la presente queja.

Por último, reseñamos algunas quejas que se producen sobre el funcionamiento de la hemeroteca municipal de Sevilla y que propiciaron la elaboración de una resolución al Ayuntamiento de Sevilla, en el curso de la **queja 17/4122**. Valoramos que las críticas expresadas por el usuario podrían venir asumidas a partir de la información del Instituto de Cultura y las Artes de Sevilla (ICAS) sobre las limitaciones de recursos al indicar que a pesar de la falta de personal existente para cubrir todas las necesidades que puedan surgir en el funcionamiento de dicho Servicio se atienden esas demandas.

Reconociendo la capacidad profesional de dicha plantilla, parecen coincidir ambas opiniones con una necesaria adecuación de sus dotaciones para poder ofrecer de manera óptima los servicios necesarios de una hemeroteca de tal rango.

También tomamos nota de los proyectos de modernización y de soporte tecnológico para la hemeroteca, cuyos resultados anunciados vendrían a ofrecer unas evidentes ventajas para todos los usuarios y, en particular, los investigadores.

En tal sentido, confiamos que finalmente se lleven a término y reviertan sus objetivos en dotar de mejores funcionalidades y accesos a los usuarios. Pero, por cuanto respecta a esos servicios, que denominaríamos ordinarios o habituales, hemos de señalar la ausencia de un marco de referencia específica o definida que permita la identificación de las condiciones y términos de tales servicios que, en cuanto hemeroteca, se ofrecen a los usuarios. La información ofrecida desde el ICAS relata un reconocible empeño por la mejora en las capacidades técnicas de la hemeroteca, pero podríamos plantearnos la oportunidad de complementar estos trabajos con la propia configuración del recurso cultural en relación con los servicios que presta, su identificación, niveles de prestación, indicadores, procesos, compromisos, etc.

Es decir, **la elaboración de una carta de servicio de la Hemeroteca Municipal** que desde un punto de vista funcional, y no sólo tecnológico, supusiera un cualificado avance garantizando la relación de prestaciones ofertadas y sus condiciones de realización. Disponer, en suma, de un instrumento identificador de los servicios ofertados, descriptor de sus procedimientos, y comprometido con una identificación de los niveles de calidad en base a valores objetivos y exigibles por los usuarios.

Por otra parte, el sentido de la queja plantea una añadida opinión, que se expresa como una demanda de una mejor e intensa relación de actividades y de recursos materiales y personales que permitan la más completa y cualitativa prestación de los servicios propios de la hemeroteca. Una petición que se basa en la potencialidad de los recursos, depósitos y fondos que alberga esa Hemeroteca Municipal de Sevilla.

Y, a tal respecto, siguiendo con estas metodologías próximas a las nociones de sistemas de gestión de calidad y modernización de los servicios públicos, las peticiones que expresa el interesado en la queja coinciden con la oportunidad de trabajar con estrategias de planificación y programación, objetivos, calendarización de trabajos, etc., que permitan abordar racionalmente estas demandas y poder responderlas desde criterios sólidos propios de una eficiente organización de los servicios.

1.2.2.5. Deporte

...

Al hilo de estas consideraciones básicas, recordamos que en anteriores Informes anuales hacíamos referencia a varios expedientes incoados de oficio en relación a la organización y participación de pruebas