



# VII Jornada Nacional de Bibliotecarios Escolares

**Carta de Servicios:**

**Construyendo un modelo de gestión  
de calidad en Bibliotecas**

17 de Noviembre de 2006

# Implementación del proceso de Calidad en la BNM

1993-1995→

Inicio del Proceso de Calidad en la Alta Gerencia:

- Lectura Bibliográfica, Investigación
- Diagnostico Institucional
- Comienzo de Mediciones
- Diseño de Procesos y Procedimientos

1996→

- Contacto con la Secretaría de la Función Pública
- Inicio de la capacitación
- Constitución de “Círculos de Calidad”

1997→

- Diseño e Implementación de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios” y “Encuesta de Clima Organizacional”

1998 →

- Implementación de los componentes de la Gestión de Calidad, tomando como modelo las Bases del Premio Nacional a la Calidad

BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DE MAESTROS

1999→

- Presentación al Premio Nacional a la Calidad

2000→

- Contactos con la Subsecretaría de la Gestión Pública
- Elaboración de la Carta Compromiso con el Ciudadano

2001→

- 13/07. Firma de la “Primera Carta Compromiso con el Ciudadano”

2002→

- 2/12. Firma de la “Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano”

2004→

- Proceso de elaboración de la “Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano”
- Presentación al Premio Nacional a la Calidad

2005→

- Implementación de la “ Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano”
- Normas ISO 9001

2006→

- Implementación de la “ Cuarta Carta Compromiso con el Ciudadano”
- Continuación del proceso de implementación Normas ISO 9001
- Aplicación de la metodología Six Sigma

# Definiciones de la calidad

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite compararla con las demás de su especie. **Gran Diccionario Salvat**

Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades expresas o implícitas. **ISO 8402**

Calidad es cumplir acabadamente con los requerimientos. **P. Crosby**

“Calidad” (del latín *qualitas*, -atis) como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". Por lo tanto, calidad es sinónimo de cualidad o valor.

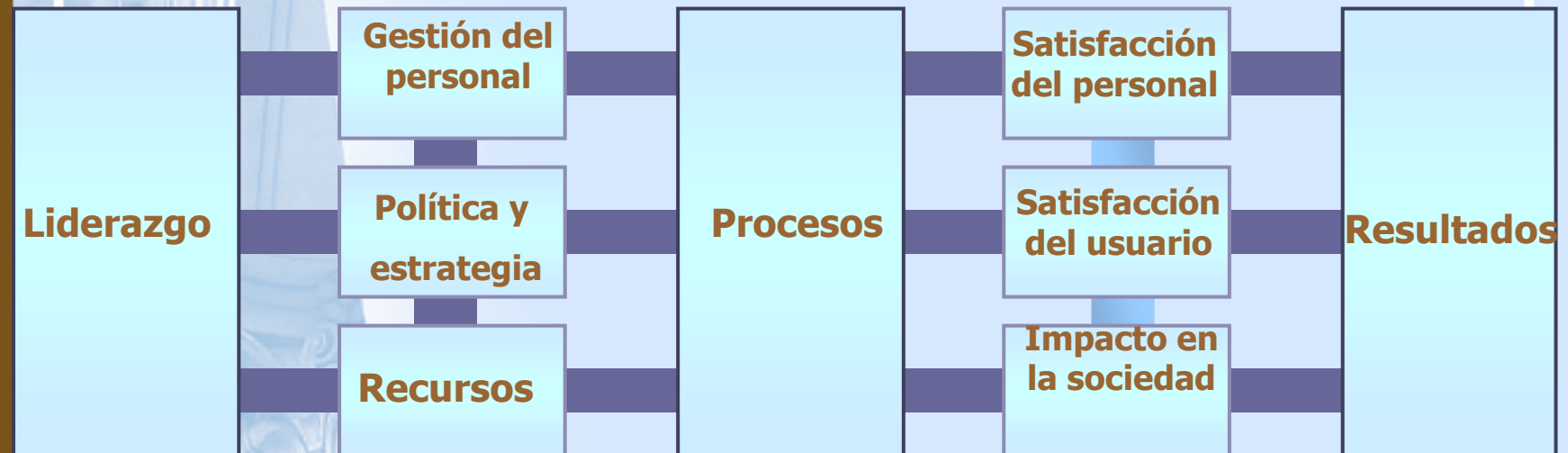
**Real Academia Española**

El concepto de calidad ha evolucionado significativamente durante los últimos años. De ser concebido como un valor referido a características físicas de bienes materiales, fue ampliando su contenido incorporando componentes que tienen que ver con percepciones y expectativas respecto de todo tipo de prestaciones.

**Fundación Premio Nacional a la Calidad**

**BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DE MAESTROS**

# Criterios de Calidad



**Agentes**

**Resultados**

## ¿Qué es una Carta de Servicio?

Un compromiso público de la institución con sus usuarios de respetar estándares de calidad y realizar mejoras en la prestación de los servicios.

*CCC*

=

*Cómo  
hacemos  
las cosas*

# ¿Para qué una Carta de Servicios?

Carta de  
Servicios

**Mejora la  
relación  
con los  
usuarios**

Derecho a conocer la existencia de los servicios y que puede esperar de ellos

Derecho a ser escuchado, informado y respetado

Derecho a recibir respuesta o solución

Derecho a conocer el modo de acceso a los servicios

Derecho a conocer los mecanismos institucionales de reparación cuando las cosas no salen bien

## Contenidos mínimos de la Carta Compromiso con el Ciudadano

### Sobre el Organismo

Misión, visión y valores  
Descripción clara de los servicios ofrecidos y de sus destinatarios (usuarios)  
Identificación de los responsables del servicio  
Descripción de las formas de acceso a los servicios  
Enumeración de los derechos y obligaciones de los ciudadanos frente a los servicios

### Sobre la calidad de sus servicios

Atributos y estándares de calidad establecidos  
Sistemas de quejas y mecanismos de compensación establecidos  
Mecanismos de consulta y participación  
Compromisos de mejora para el siguiente periodo



## Misión

Expresa la razón de ser de la institución. Explicita los productos y servicios que ofrece, y como se plantean ciertos asuntos que afectan a los procesos fundamentales de la vida de la institución. *Se resume en la pregunta: ¿Quiénes somos?*

## Visión

Es la imagen deseada y alcanzable en un futuro. Es una visión del futuro de la organización creíble y realista. Refleja los posibles procesos de cambio en los que está comprometida la institución, así como los valores, principios y creencias sobre cuestiones trascendentales. *Se resume en la pregunta: ¿Hacia dónde vamos?*

## Valores

Son aquellos atributos determinados por la misma institución, para guiar y orientar la conducta institucional. *El porqué se acciona de una determinada manera y no de otra*

*La visión es el sueño, la misión es el propósito de hacer realidad alguna parte importante del sueño con los recursos que contamos, desplegando todas nuestras energías para mejorar continuamente.*

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

(Cualidad)

Aspectos distintivos de un servicio que el usuario identifica para satisfacer sus necesidades o expectativas

*Ejemplo: Confiabilidad - Capacidad de Respuesta - Accesibilidad - Seguridad - Cobertura - Igualdad - Transparencia.*

## ESTÁNDARES DE CALIDAD

(valor)

Valores a alcanzar que se consideran significativos para un atributo de calidad.

*Características: Relevantes - Mensurables - Desafiantes - Simples - Comunicables.*

## INDICADORES

Instrumentos de medición (cualitativos o cuantitativos) de los atributos de calidad

*Características: Pertinencia - Simplicidad - Confiabilidad - Razonabilidad de costos.*

# Ejemplo de Préstamo a Domicilio

<b>SERVICIO</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>QUE SE MIDE (Atributo)</b>
<p><b>PRESTAMOS A DOMICILIO</b></p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de libros a usuarios acreditados, por el término de X tiempo.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las solicitudes de préstamo a domicilio a los usuarios, siempre que se cumplan las condiciones de préstamo pautadas por la biblioteca.</p>	<p>Nº de préstamos efectuados / Nº total de préstamos solicitados (considerados mensualmente)</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamo a domicilio</p>

## Ejemplo de Consulta In Situ

<b>SERVICIO</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>QUE SE MIDE (Atributo)</b>
<p><b>CONSULTA IN SITU</b></p> <p>Facilitamos la consulta in situ del material bibliográfico de la biblioteca.</p>	<p>El tiempo de demora desde el momento en que el usuario solicita el material hasta que se lo entregamos, en la banda horaria de mayor afluencia de público, no excederá de: X tiempo.</p>	<p>100% de cumplimiento de los tiempos previstos (considerados mensualmente)</p>	<p>Tiempo de respuesta para satisfacer las consultas de material in situ.</p>

# Sistemas de Participación

✓ Encuesta de Satisfacción

✓ Grupo Focal

✓ Comité de Usuarios

- **Permite conocer el grado de satisfacción / insatisfacción de los usuarios**
- **Da la oportunidad para mejorar el servicio**
- **Establece un sistema de retroalimentación**
- **Posibilita la participación del usuario en la institución**

# Sistema de Sugerencias y Reclamos

✓ Libro de Quejas

✓ Teléfono

✓ Buzón de Sugerencias

✓ Correo Electrónico

# Etapas de la Carta de Servicios

I- Sensibilización en Gestión de Calidad.

II- Taller de desarrollo de lineamientos conceptuales y estrategias de aplicación.

III - Elaboración de Cartas de Servicios en cada Biblioteca.

IV - Corrección y devolución.

V - Firma y puesta en práctica.

VI - Seguimiento y monitoreo de estándares comprometidos.

Jurisdicción	I	II	III	IV	V	VI	Bibliotecas
Salta	2000	2001	2002	2003	2004	2005	30
Chaco	2003	2003	2003	2004	2005		100
Chubut	2004	2005	2006				50
Tigre	2001	2003	2003	2004	2004	2005	1
Campana	2004	2005					30



Consultas:

[www.bnm.me.gov.ar](http://www.bnm.me.gov.ar)

BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DE MAESTROS