

VIII Jornada Nacional de
Bibliotecarios Escolares

Taller de Gestión de Calidad:
Elaboración de Cartas de Servicio

8 de Noviembre de 2007

Buenos Aires

La Calidad Percibida

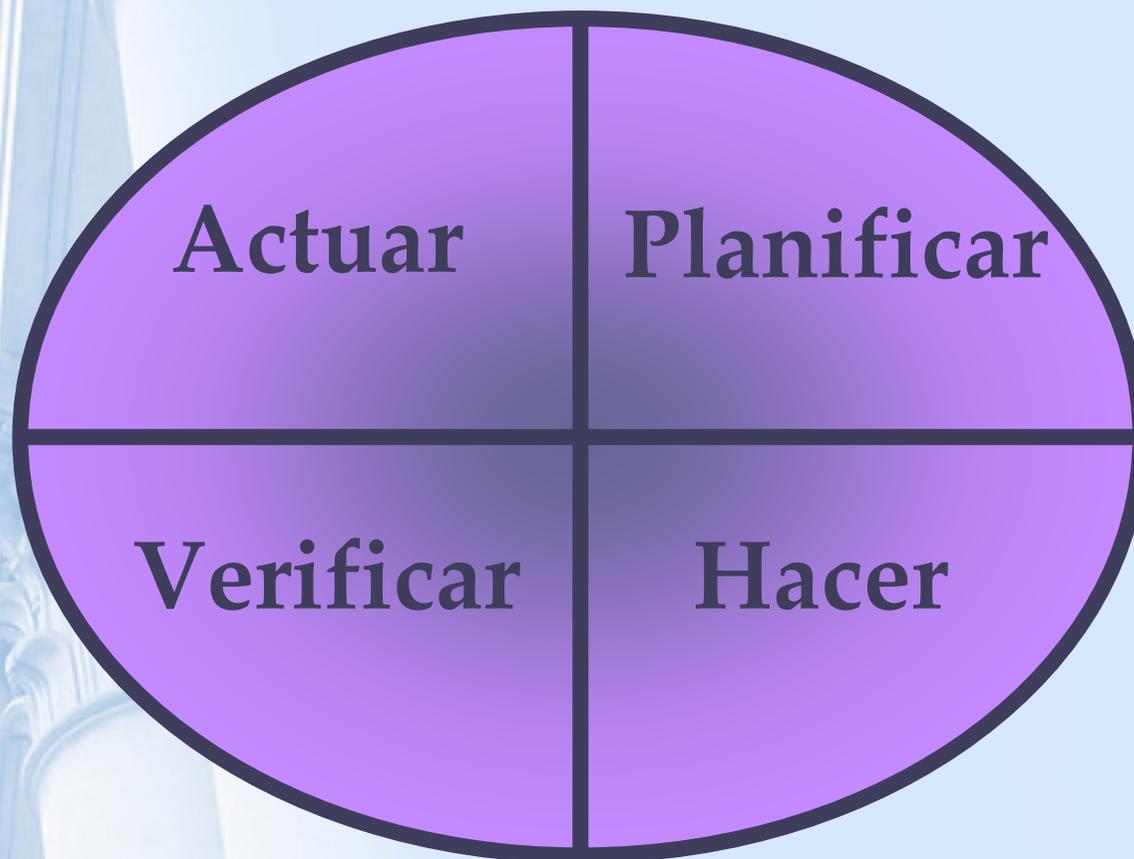
LO QUE EL
USUARIO
OBTIENE



LO QUE EL
USUARIO
DESEA

$$\text{CALIDAD} = \text{P} - \text{E}$$

Estructura del proceso de calidad



Estructura del Proceso de Calidad

Planificar

Política de calidad, Misión, Visión, Valores institucionales, Compromiso de la Institución, Enfoque al Usuario, Planificación, Recursos.

Hacer

Realización del Producto/ Servicios

Verificar

Medida y seguimiento de cada uno de los procesos, análisis de datos.

Actuar

Revisión administrativa, acciones correctivas, mejora.

Calidad formal

Calidad requerida

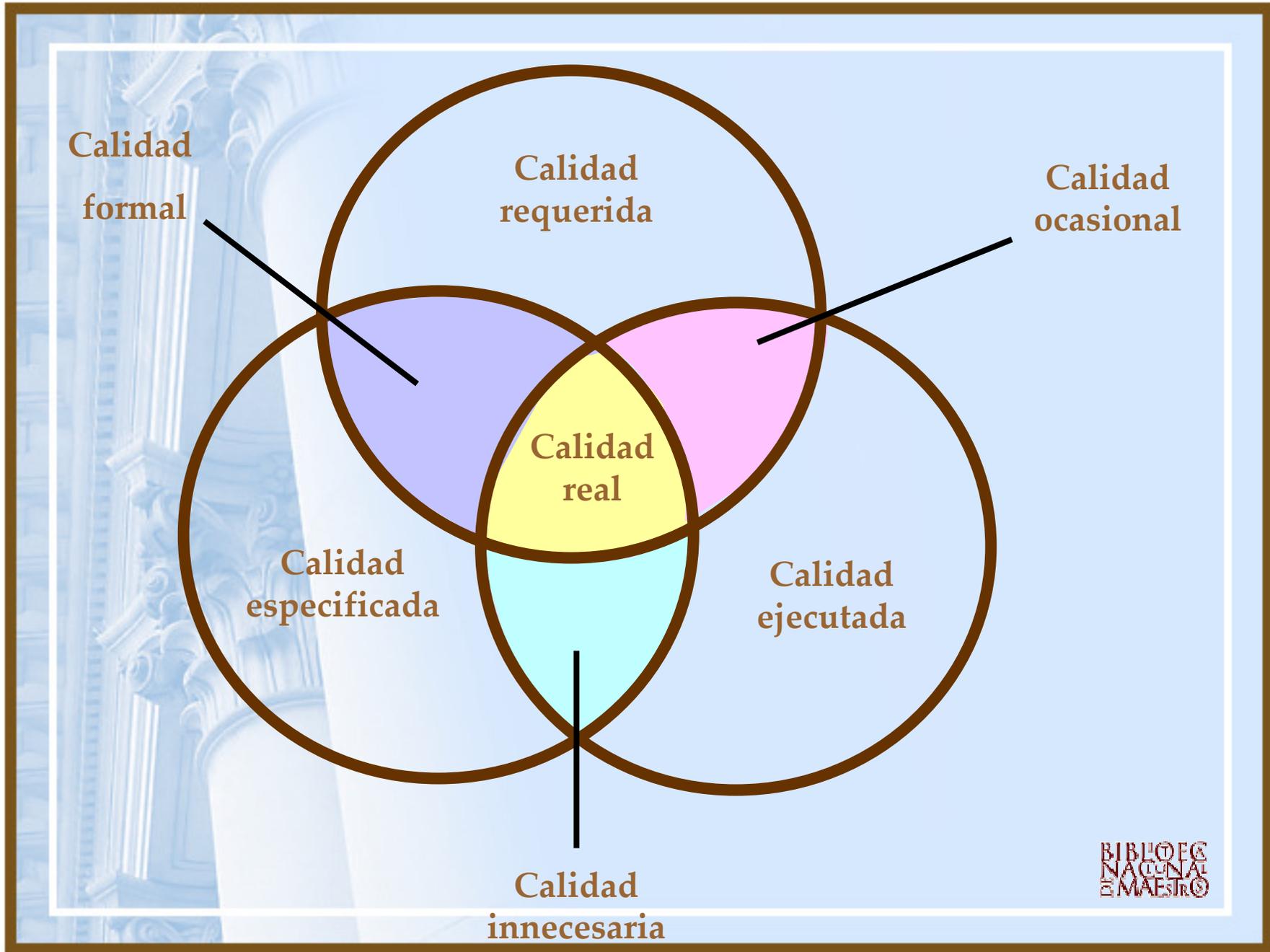
Calidad ocasional

Calidad especificada

Calidad real

Calidad ejecutada

Calidad innecesaria



Calidad, Receptividad y Mejora Continua



Fases del Proceso de Mejora Continua



¿Qué es una Carta de Servicios?

Es 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

Principios Rectores de la Carta de Servicios

✓ Igualdad

✓ Imparcialidad

✓ Continuidad

✓ Participación

✓ Calidad

✓ Transparencia

Criterios de los Servicios:

Cortesía, respeto, igualdad, justicia.

Conocimiento de los mecanismos de participación adecuados

Difusión de información veraz y completa

Componentes Centrales de la Carta de Servicios

- ✓ **Estándares de Calidad de los servicios**
 - Est. De los “Servicios Esenciales”
 - Est. De los Servicios en los puntos de contacto

- ✓ **Sistema de Información y Comunicación**

- ✓ **Sistemas de Participación de los Ciudadanos**

- ✓ **Monitoreo y Evaluación de las actividades y resultados**

Servicios Esenciales

En relación al diseño y producción de los Servicios Esenciales

- ✓ Definición de la misión, visión y valores.
- ✓ Identificación de los servicios que presta el organismo
- ✓ Identificación de los destinatarios de los servicios
- ✓ Identificación de los responsables del servicio
- ✓ Identificación de las expectativas y necesidades de los destinatarios directos (Encuesta)
- ✓ Enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios
- ✓ Traducir esas necesidades y expectativas en atributos de calidad de los servicios
- ✓ Definir estándares de calidad para los servicios, e indicadores para medirlos

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.

Sistemas de información

(Canales que garanticen información actualizada)

- ✓ **Cartelera de usuarios**
- ✓ **Folletos**
- ✓ **Boletín informativo**
- ✓ **Página web**

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

✓ Buzón de Sugerencias

✓ Teléfono

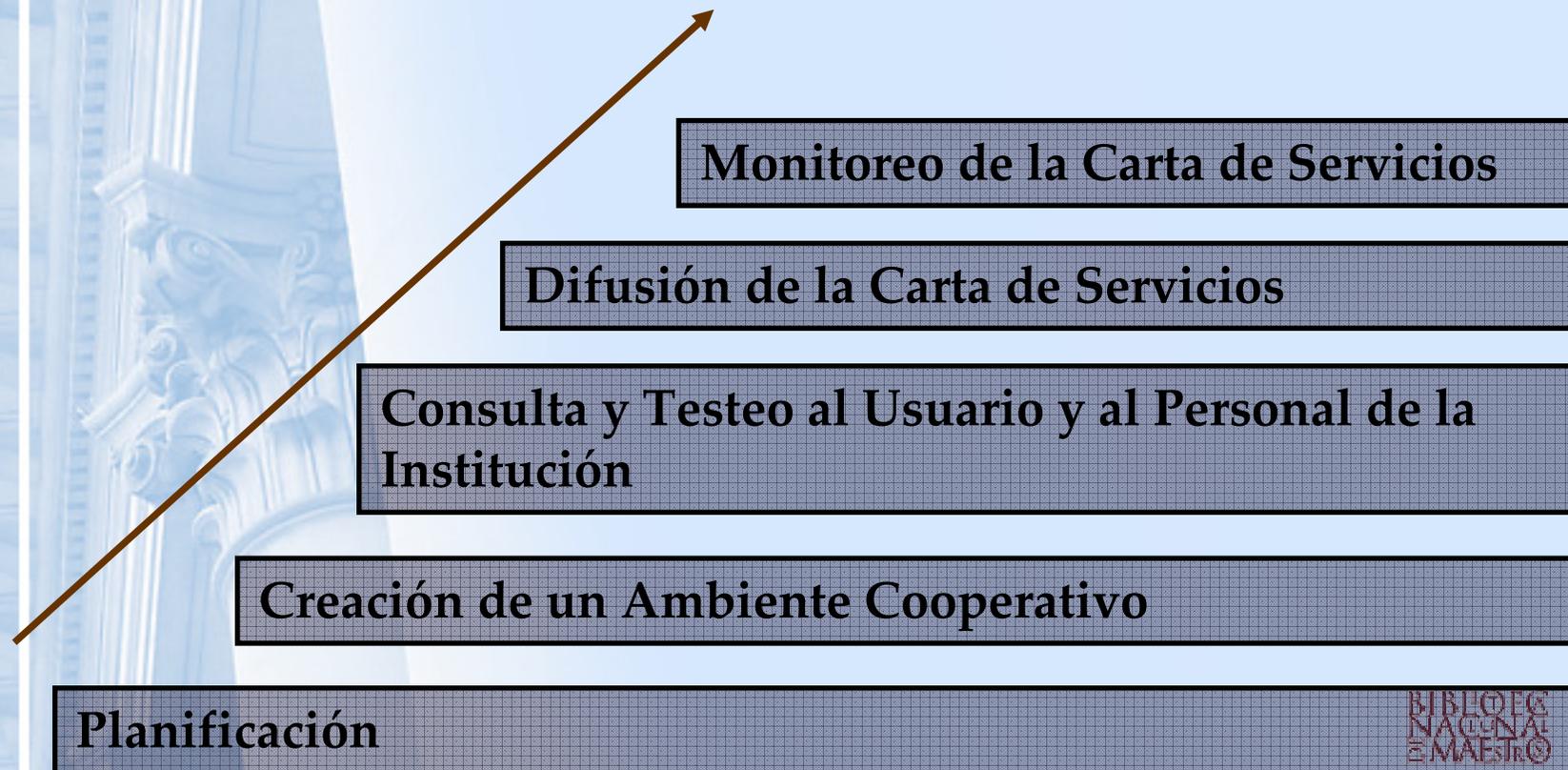
✓ Correo Electrónico

Punto de Contacto

En relación al Punto de Contacto:

- ✓ Personal capacitado y buena disposición
- ✓ Procedimientos explicitados
- ✓ La Comunicación con los Usuarios (identificación y carteleras)

Pasos para el desarrollo de una Carta de Servicios



Carta de Servicios: Aplicación en las diferentes provincias

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	2007	2007		50
Tigre	2001	2003	2003	2004	2004 2005		1
Campana	2004	2005					30
San Juan	2007						1

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.



Muchas Gracias

www.bnm.me.gov.ar

calidadbnm@me.gov.ar