

EVENTOS

LOS RETOS DE LA CALIDAD:
Primeras Jornadas Universitarias de calidad y bibliotecas

2008



Calidad y Cartas de Servicio

Calidad y Cartas de servicio

Carina Rey
Facultat de Biblioteconomia i Documentació.
Universitat de Barcelona
Grup DENEÀ

Sumario

1. Principios de la calidad
2. Marco conceptual
3. Contenido de la carta de servicios
4. Aseguramiento
5. Realidad española

Principios de la calidad

- Orientación al usuario
- Mejora continua
- Importancia de los procesos
- Gestión basada en los procesos
- Normalización
- Implicación de todos los recursos humanos
- “No se puede evaluar lo que no se puede medir” (sistemas de medida)

Concepto calidad: enfoques básicos

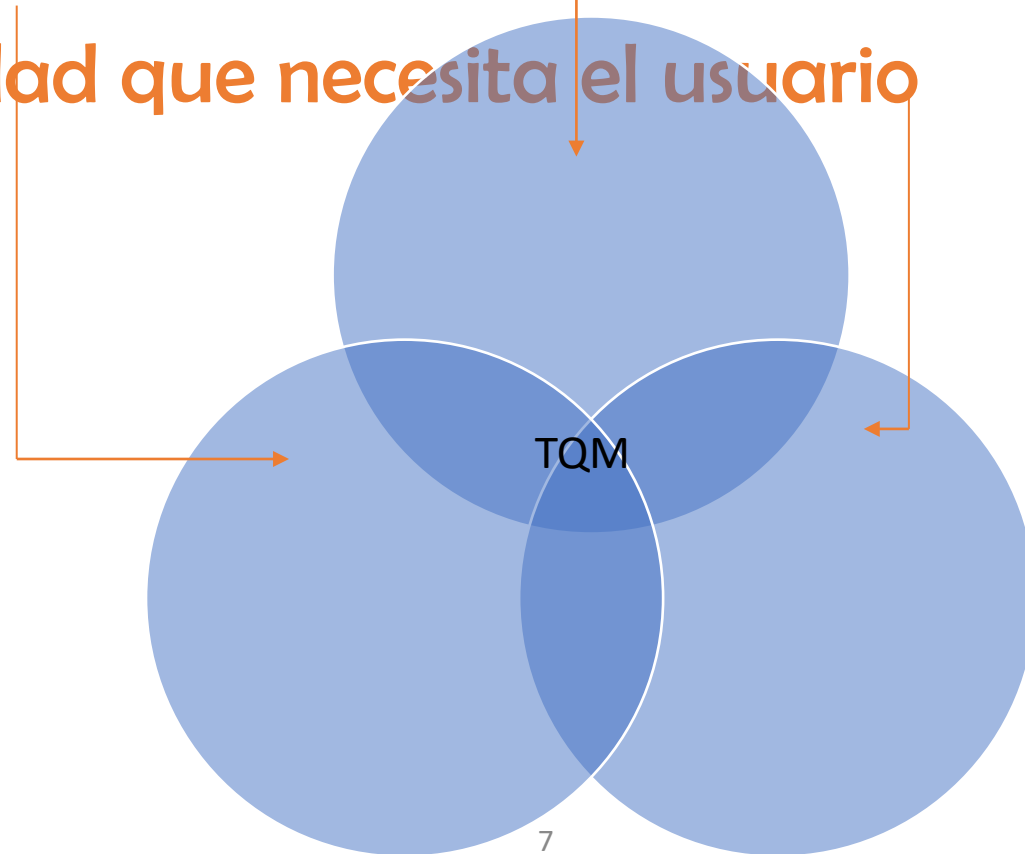
- Calidad: excelencia
- Calidad: valor
- Calidad: conformidad con las especificaciones
- Calidad: igualar o exceder las expectativas de los clientes
(Reeves i Bednar 1994)

Dimensiones de la calidad

- Prestaciones
- Peculiaridades
- Fiabilidad
- Conformidad
- Durabilidad
- Servicio
- Estética
- Percepción

Las tres calidades

- Calidad programada
- Calidad realizada
- Calidad que necesita el usuario



Gestión estratégica de la calidad

- Calidad: factor clave de competitividad
- Calidad: objetivo estratégico
- Calidad: definida por el cliente
- Calidad: mejora continua

Calidad en la biblioteca

**“El ajuste más cercano a las necesidades de los usuarios que permiten los recursos existentes”
(Brophy)**



Calidad del servicio

- Modelo conceptual de Parasuraman, Berry, Zeithmal.
 - El servicio busca satisfacer al usuario disminuyendo la diferencia entre la valoración del servicio que espera recibir y la valoración del servicio que finalmente reciben

Expectativa – Recibido



CALIDAD

Marco conceptual

Compromiso de calidad en los servicios por parte de la Administración Pública que comporta:

- Mejorar de los niveles de eficacia, eficiencia y calidad
- Implementar un sistema de gestión de calidad
- Facilitar la transparencia de la gestión pública
- Garantizar la accesibilidad de la información pública
- Crear canales para potenciar la participación de los usuarios



Marco legal

- General:
 - Real decreto 1259/1999 de julio, por el que se regulan las Cartas de servicios y sistemas de evaluación de la calidad en la Administración General del Estado y los premios a la calidad.
 - Guía para la Implantación de cartas de servicios, MAP, 2000.
 - Real decreto 951/2005 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

Marco legal (2)

- Autonomico:
 - Decreto 27/1997 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.
 - Decreto 191/2001 de diciembre por el que se aprueba la Carta del Ciudadano y se regulan las cartas de servicios de la Generalidad Valenciana
 - Decreto 317/2003 de noviembre, de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, por el que se regulan las Cartas de Servicios en los organismos e instituciones de la Junta de Andalucía (BOJA 21.11.03)

Definición cartas de servicio

“Las cartas de servicios son 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 aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación” (RD 951/2005)

Carta de servicios: definición

- Declaración de principios, de un compromiso entre la biblioteca (entidad) y los usuarios
- Por este medio el usuario conoce:
 - Sus derechos
 - Lo que se le ofrece
 - Que se espera de ellos (deberes)
 - Indicadores de calidad

Carta de servicios: definición (2)

- Son acuerdos de provisión de servicio que determinan la aplicación de la calidad en el mundo de los servicios.
- Una de las principales metodologías que permite a las organizaciones introducirse en la gestión de la calidad e impulsar la mejora continua.
- Definir y difundir los compromisos de servicio

¿Por qué una carta de servicios?

- Tenemos la necesidad de tener una herramienta de mejora, que sea fácil y útil.
- Nos ayudará a mejorar la imagen de la biblioteca en el seno de nuestra organización y en el entorno.

Objetivos

- Garantizar el ejercicio de los derechos como usuarios (ciudadanos)
- Explicitar los compromisos de calidad
- Fijar expectativas y exigencias de los usuarios con respecto al servicio público
- Estimular las iniciativas de mejora de los servicios

¿Qué implican las cartas?

- Definir compromisos cuantificables.
- Desplegar indicadores y un cuadro de mando.
- Activar la estructura de gestión.
- Disponer de una herramienta de seguimiento.
- Planificar e implantar actividades de mejora.

¿Qué implican las cartas?

- Identificar procesos y servicios.
- Identificar estándares de servicio.
- Determinar su grado de cumplimiento.
- Conocer y medir las necesidades del usuario.
- Medir el grado de satisfacción del usuario.

¿Qué no es una carta de servicios?

La carta de servicios **NO** es:

- Una lista de nuestros servicios que el usuario ya encuentra en los diversos folletos y en la Web
- Una lista de tareas de los bibliotecarios (El usuario tiene interés en lo que se le ofrece no en cómo se realiza) (según la carta de servicios de la UC3M)
- La carta a los Reyes Magos o calidad ficción

Nuestra carta de servicios es...

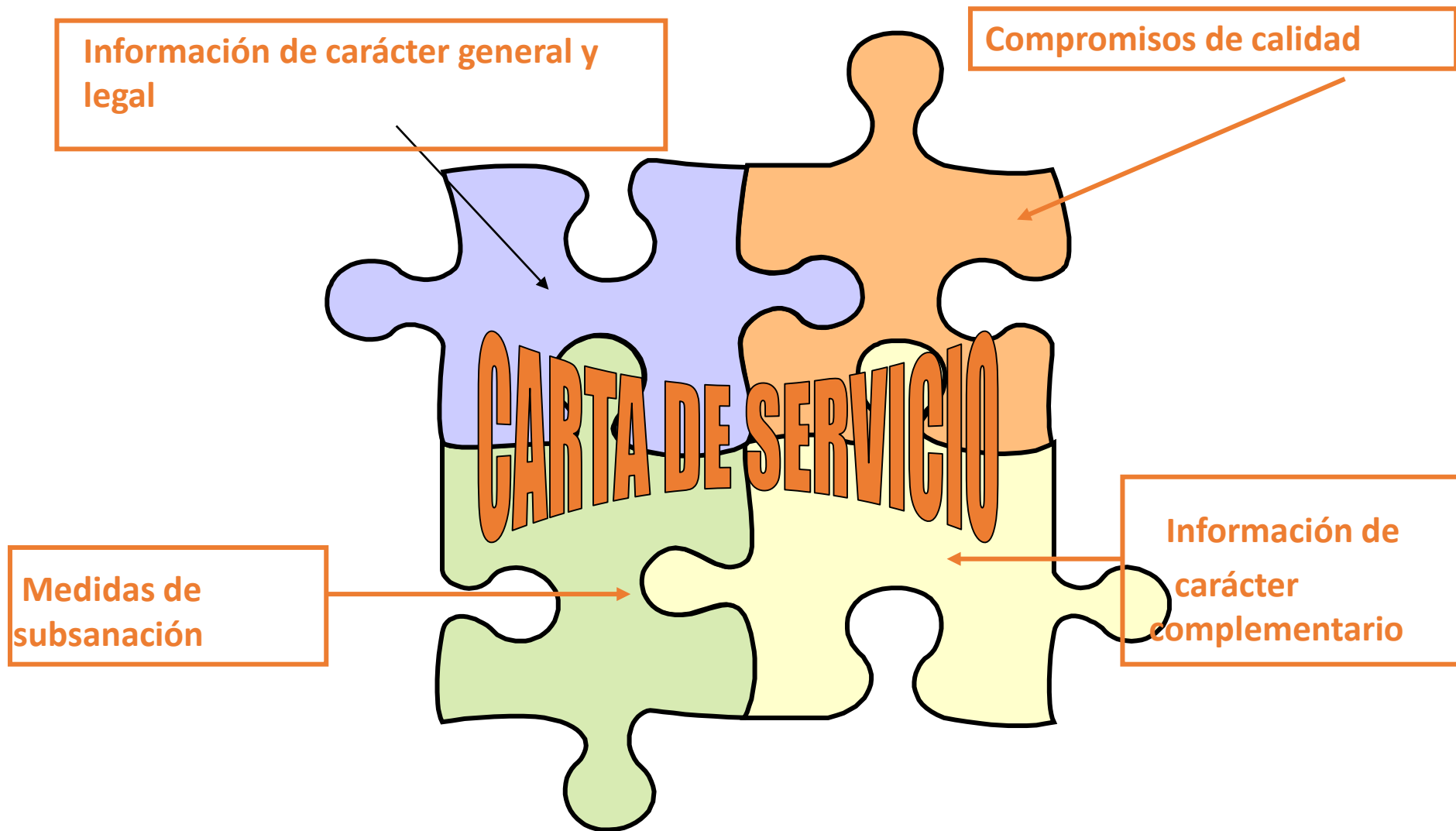
Herramienta de trabajo con el objetivo de establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con el usuario.

Beneficios

- Herramienta de mejora en la organización
- Estrategia de cambio moderado y accesible
- Elemento de marketing público: medio de comunicación con el usuario
- Fomenta la participación
- Ayuda a la gestión de la calidad

Contenido general de las cartas según RD

1. Información de carácter general y legal
2. Compromisos de calidad
3. Medidas de subsanación
4. Información de carácter complementario



Apartados de la carta

1. Información de carácter general y legal:
 1. Datos descriptivos de la biblioteca
 2. Fines (misión) y funciones
 3. Servicios que presta
 4. Derechos de los usuarios
 5. Formas de colaboración/participación de los usuarios
 6. Relación normativa reguladora de las prestaciones y servicios
 7. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Apartados de las cartas (2)

1. Compromisos de calidad:

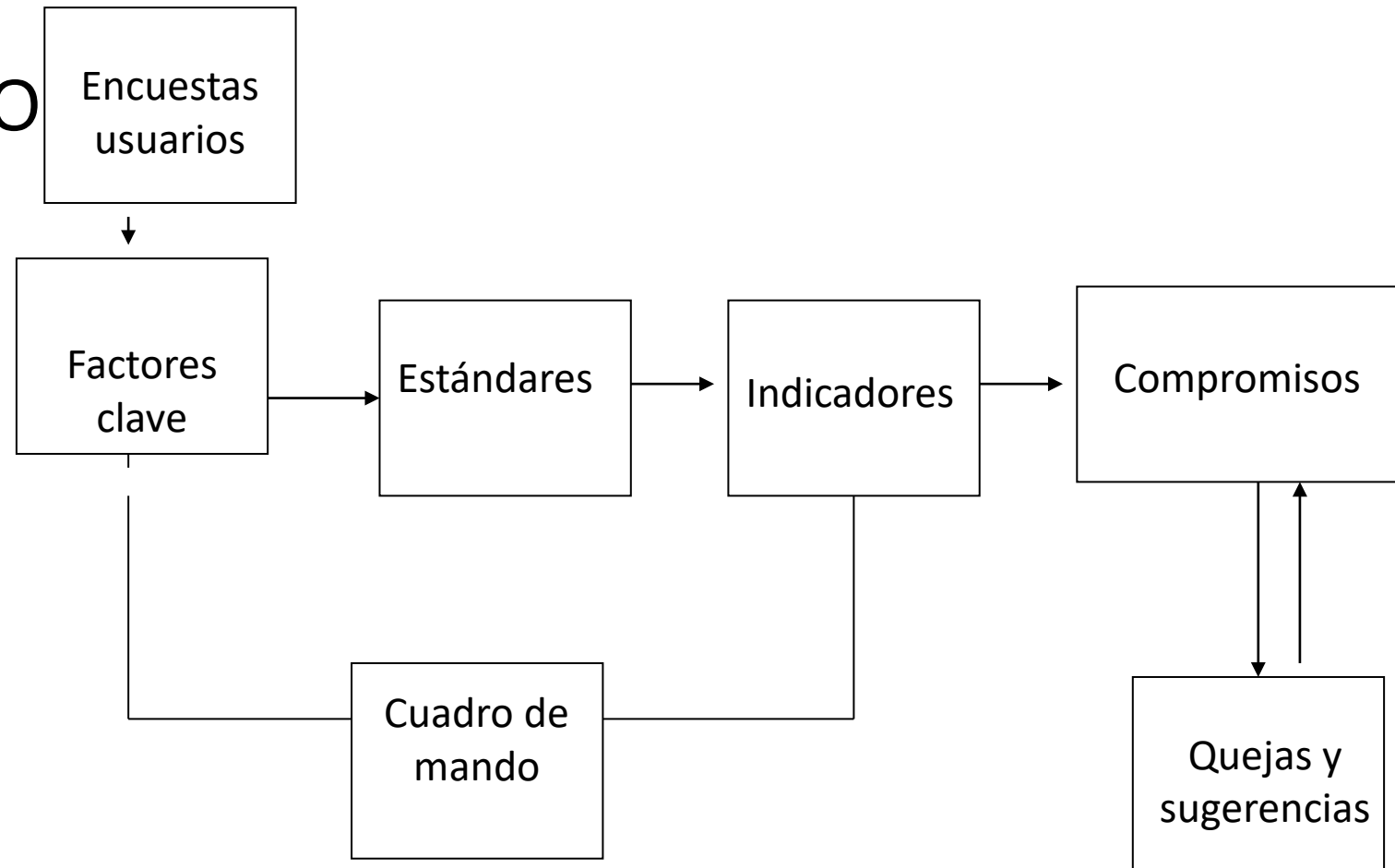
1. Niveles de calidad que se ofrecen
2. Medidas de igualdad, de acceso
3. Mejoras de las condiciones de prestación
4. Sistemas de normalizados de gestión calidad
5. Indicadores para la evaluación de la calidad y seguimiento de los compromisos

Definir compromisos de calidad

- Identificar factores clave de calidad:
 - Detección de las expectativas del usuario
 - Explícitos, aceptados, participativos, comprensibles, cuantificables, flexibles
- Establecer criterios de calidad:
 - Condiciones que debe cumplir una determinada actividad o proceso para que sea considerada de calidad
- Establecer estándares de calidad:
 - Grado de cumplimiento exigible a un criterio
 - Rango aceptable del nivel de calidad que alcanza un proceso o actividad

Factor clave	Estándar	Indicador
Fiabilidad de la información	El 80% de las consultas atendidas correctamente	Porcentaje de respuestas correctamente en relación al total de respuestas del año
Rapidez en el servicio	El tiempo medio de espera para una información no será superior a 5 minutos Las demandas recibidas por correo electrónico se responderán antes de 3 días	Porcentaje de quejas sobre el tiempo de espera en relación al total Porcentaje de respuestas inferiores a 3 días en relación al total

Proceso



Características Compromisos

- Cuantificable, en valores objetivos, y por lo tanto medible
- Aportar valor al usuario
- Cumplimiento posible en el 100% de los casos
- Siempre orientados a las dimensiones de la calidad

Indicadores

- Parámetro numérico que mide de manera específica y repetitiva cómo se está desarrollando una actividad, proceso o servicio
- Medida cuantitativa que se utiliza como guía para el control y valoración de la calidad.
 - Fáciles de medir
 - Objetivos y sencillos
 - Relevantes para la toma de decisiones
 - Fáciles de interpretar
- Nos permitirán crear cuadro de mando

Indicadores (2)

- Tipos:
 - Objetivos: miden directamente el desarrollo de las actividades y los resultados empíricos del servicio
 - De percepción: miden indirectamente los resultados del servicio desde el punto de vista de los usuarios
- Se deben construir en forma porcentajes o ratios

Apartados de la carta (3)

1. Medidas de subsanación:
 1. Modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos

Apartados de la carta (4)

1. Información de carácter complementario:
 1. Datos para la localización
 2. Datos de la dirección responsable
 3. Datos de interés sobre la biblioteca o servicios
 4. Medios de acceso y transporte
 5. Fecha de edición
 6. Presentación del responsable
 7. Existencia de cartas en otras lenguas

Establecer proceso de quejas y sugerencias

- Diseñar los procesos o las metodologías que permitan captar, atender y resolver de manera efectiva las problemáticas de los usuarios.
- Atender al usuario en el mismo instante en que se plantea su problema
- Establecer estándares para resolver la problemática
- Usar las estructuras formalmente establecidas
- Definir las acciones de mejora

Metodología creación cartas

- Estructura
- Elaboración: participativa
- Implantación:
 - Diseño
 - Plan de difusión (interna y externa)
 - Gestión del cambio
- Seguimiento:
 - Mejora
 - Actualización

Implantación: Difusión

- Interna:
 - Dar a conocer a todos los miembros de la comunidad:
 - Reuniones de trabajo
 - Foros
 - Comunicados
- Externa:
 - Dar a conocer a los usuarios que hacen uso del servicio los compromisos adquiridos:
 - Publicación en diversos formatos, idiomas, ..
 - Web institucional



Seguimiento

- Acciones que se deben realizar para garantizar su implantación:
 - Comunicar los compromisos de servicio
 - Medir el cumplimiento de los estándares de servicio
 - Recopilar y analizar la opinión de los usuarios
 - Implementar acciones de mejora

Seguimiento

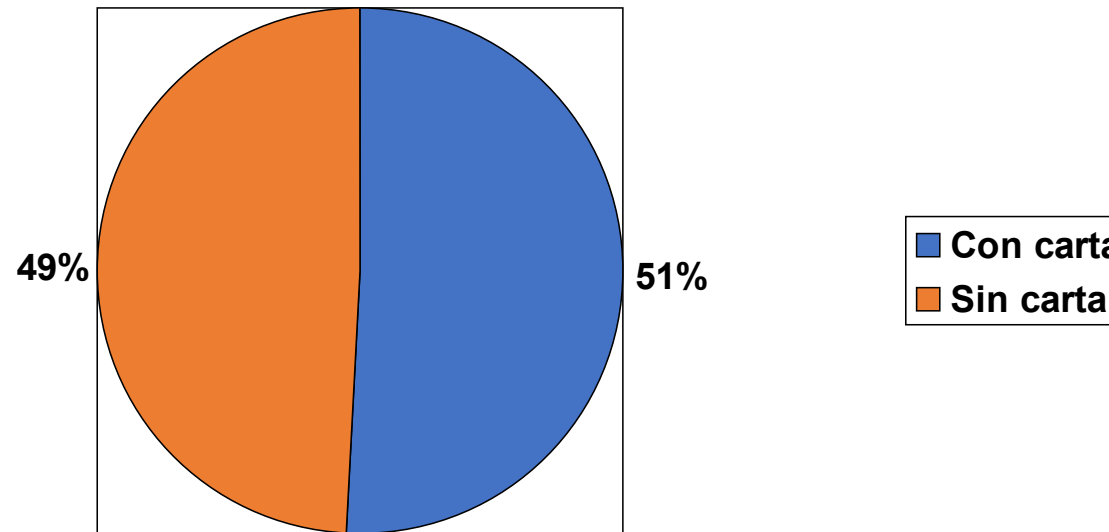
- Mantener o crear las condiciones necesarias para:
 - Cumplir estándares publicados
 - Seguir un ciclo de mejora continua
- Es responsabilidad de todos
- La calidad no sólo se verifica, se realiza
- Se debe dar a lo largo de todo el proceso
- Con cero errores

Gestión dinámica de las cartas

- Monitorización del grado de cumplimiento de los estándares
- Respuesta a las posibles reclamaciones
- Planificación de proyectos de mejora
- Verificación de los estándares

Realidad española

Presencia cartas de servicios en las bibliotecas



Carta de serveis de les biblioteques del CRAI de la Universitat de Barcelona

Carta de serveis

Pàgina inicial > Serveis > Carta de serveis >

[Compromisos](#)

[Deures](#)

[Indicadors de qualitat](#)

[Mecanismes de participació](#)

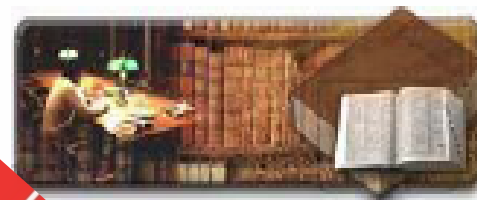
Carta de serveis de les biblioteques de la Universitat de Barcelona.

Les biblioteques del CRAI de la UB volem ser un pilar informatiu bàsic dins la comunitat universitària i proporcionar un servei de qualitat que satisfaci totes les necessitats d'informació de l'alumnat, del professorat i del personal investigador, i PAS.

Aquesta carta de serveis representa el nostre compromís de millora i per assolir-lo volem comptar amb la vostra col·laboració i ajut.

I. Misión

La Biblioteca es un servicio de apoyo para el aprendizaje, la docencia, investigación y demás actividades relacionadas con los objetivos Institucionales de la Universidad, constituida por todos los fondos bibliográficos y documentales cualquiera que sea su soporte material, el lugar donde se custodien, el concepto presupuestario con el que se adquieran o su forma de adquisición.



!Muchas gracias por su atención!

<http://bd.ub.es/denea>

