

# Compromiso de calidad



*Una importante vía de relación de una biblioteca con sus usuarios es la carta de servicios. Contar con ella es síntoma de una gestión de calidad, que debe demostrarse si se quiere conseguir un sello que certifique la eficiencia y la eficacia de esos servicios. La Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao es la primera de España en conseguir la certificación de su carta de servicios y se convierte así en un modelo de calidad.*

***Certificación de la Carta de Servicios de las Bibliotecas Municipales de Bilbao***

El 27 de octubre del pasado año la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (RBMB) obtuvo la concesión de la marca AENOR N de Servicio Certificado para Cartas de Servicio con el nº A58/000016, siendo la primera biblioteca del Estado en obtener este certificado.

La RBMB está compuesta por una Biblioteca Central, dos bibliotecas de distrito, nueve bibliotecas de barrio, una biblioteca especializada en música y un punto de servicio: 14 bibliotecas en total para atender a una población que ronda los 354.000 habitantes. La red cuenta con un fondo que supera los 325.000 volúmenes y un equipo de trabajo formado por 57 personas. Durante el 2006 recibió un total de 700.668 visitas y realizó 352.274 préstamos.

El proceso se inició en el año 2004, cuando la dirección de la biblioteca envió al Gabinete Técnico de Calidad del Ayuntamiento de Bilbao una solicitud de puesta al día de la Carta de Servicios de las bibliotecas, que databa del 2001 y era necesario actualizar en contenido y diseño. El proyecto que el Gabinete presentó era más ambicioso que el marcado inicialmente por la biblioteca, puesto que incluía no sólo la elaboración de una nueva carta sino también su posterior certificación por

AENOR. La dirección de la RBMB aceptó la propuesta y en febrero de 2005 se inició el proceso, en el que se contó con el apoyo de una consultora externa y de personal del propio Gabinete.

### ¿Para qué una Carta de Servicios?

Las *Cartas de Servicios* son documentos a través de los cuales las organizaciones informan públicamente a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que gestionan, y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones que les asisten.

El proceso de elaboración de las cartas de servicios va mucho más allá de un simple ejercicio de redacción y lleva implícita la aplicación de un proceso de mejora de los servicios incluidos en la carta. Esto supone, generalmente, el análisis y rediseño de los procesos que sustentan dichos servicios, con una intención permanente de focalizar la organización en el ciudadano. El enfoque aplicado durante el proyecto está basado en los procesos y su mejora, como estrategia para asegurar el cumplimiento de los compromisos con los ciudadanos y mejorar su nivel de satisfacción, al mismo tiempo que se optimizan los niveles de eficacia y eficiencia de la propia organización.



Fachada de la Biblioteca Municipal de Begoña

*El proceso de elaboración de las cartas de servicios va mucho más allá de un simple ejercicio de redacción y lleva implícita la aplicación de un proceso de mejora de los servicios incluidos en la carta.*

### Fases del proceso

El proceso se desarrolló en varias fases, y supuso un esfuerzo importante para el personal de las bibliotecas, sobre todo para el grupo gestor del proyecto. Para que fuese representativo de todas las personas que trabajan en la RBMB, el grupo gestor estuvo formado por personal de todos los niveles de clasificación existentes en las bibliotecas, desde personal subalterno hasta personal de dirección.

Las fases iniciales consistieron en planificar y constituir los grupos de trabajo y en la sensibilización inicial de todo el personal implicado en el proyecto. Se dio a conocer el proyecto a los trabajadores y trabajadoras, se les informó sobre las implicaciones que iba a suponer para todos y la importancia de su contribución cara a la consecución de los objetivos del mismo, así como de los compromisos de calidad que se establecieran en la carta.

A todo ello le siguió la descripción de los servicios que se ofrecen y que se incluyen en la carta. Se identificaron los factores clave para la prestación del servicio: las expectativas externas con el fin de determinar el nivel de calidad esperado por el usuario, y las internas para establecer el nivel de calidad objetivo para las bibliotecas. Se seleccionaron ámbitos de actuación que determinasen los factores clave para la prestación del servicio.

Tras la identificación de los factores clave se formó el grupo de trabajo en procesos para capacitar a los participantes para definir procesos, diagramas de proceso, fichas... y se pasó a la identificación y descripción de los procesos correspondientes a los servicios incluidos en la carta. Se realizó un inventario de procesos y se identificó cuáles eran de primer nivel y cuáles subprocesos. Como resultado se elaboró el mapa de procesos de los servicios de las bibliotecas de la RBMB y las fi-

chas de cada uno de ellos. Se identificaron los posibles indicadores de resultado (externos) y de proceso (internos) que permitían evaluar las potenciales mejoras.

La siguiente fase consistió en confirmar al personal las implicaciones que el proyecto suponía, asegurar la toma de conciencia en cuanto a la importancia de su contribución, y aclarar a todos los afectados las implicaciones para su trabajo diario, incidiendo de manera especial en aquellos aspectos que resultaban más novedosos.

De manera paralela se seleccionaron y definieron los indicadores de calidad, y se establecieron los objetivos y compromisos de calidad, cuantificándolos, es decir, estableciendo el nivel de prestación asumido. Asimismo, se definió el procedimiento de autocontrol y seguimiento de compromisos.

### Sistema de calidad

Se definió y aprobó la documentación del sistema de gestión de la calidad del servicio que posibilitaría la certificación de la carta, consistente en un sistema de comunicación interna y medidas de comunicación y de difusión externa, el Manual de Calidad y los procedimientos siguientes:

- De autocontrol y seguimiento de compromisos.
- De tratamiento de reclamaciones y sugerencias de usuarios y ciudadanos.
- De control de la documentación.
- De no conformidades y acciones correctivas.

El siguiente paso consistió en redactar la carta, utilizando un lenguaje comprensible para el ciudadano. Seguidamente la dirección técnica del proyecto —compuesta por la Directora del Gabinete Técnico de Calidad y la Directora de la Subárea de Archivos y Bibliotecas— procedió a su aprobación.



Sala infantil de la B.M. de Begoña.



Biblioteca Municipal de Deusto



Biblioteca Municipal de Bidebarrieta

### Auditorías y certificación

La auditoría interna y la visita del cliente misterioso sirvieron para realizar la primera revisión de todo el sistema, verificar la aplicación de los sistemas de medición definidos y el tratamiento de las quejas y sugerencias, y detectar las posibles no conformidades para las que se debieron adoptar medidas correctoras. Ello preparó al equipo para la auditoría externa por parte de AENOR, única entidad autorizada para la certificación de Cartas de Servicios, y con fecha 27 de octubre de 2006 la carta obtuvo la certificación.

Una vez conseguida la certificación de la carta se procedió a su publicación. La carta se presenta en un folleto bilingüe de atractivo y llamativo diseño, con una tirada de 25.000 ejemplares distribuidos sobre todo en las propias bibliotecas, aunque se han enviado también a Centros Municipales de Bilbao, bibliotecas de la Comunidad Autónoma Vasca y del Estado, así como a los numerosos profesionales que se han interesado por nuestra experiencia.

Aunque el certificado de AENOR tiene una validez de 5 años, los ejemplares

impresos de la carta únicamente son válidos para el período 2007-2008. Cada dos años se revisará el contenido de la carta considerando posibles ampliaciones de su alcance y nuevas necesidades o expectativas de los usuarios, y se publicará una nueva, que podrá incluir nuevos servicios, nuevos compromisos y mejoras en la prestación de los servicios. Se actualizará aquella normativa que haya podido ser modificada y, si se da el caso, se eliminarán aquellos compromisos que ya no cumplan el objeto por el cual fueron incluidos.

Durante los 5 años de validez del certificado, la entidad certificadora realizará una visita anual de seguimiento para asegurar el correcto mantenimiento del sistema. Por su parte, la Dirección de la RBMB y el Gabinete Técnico de Calidad del Ayuntamiento han establecido un calendario de reuniones para revisar el cumplimiento de compromisos y establecer posibles mejoras en el sistema. Los resultados del cumplimiento de los compromisos se podrán consultar en la web de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao: [www.bilbao.net/bibliotecas](http://www.bilbao.net/bibliotecas), donde también se encuentra el documento de la Carta de Servicios. ■

**AUTORA:** Arberas Uriondo, Arantza.

**FOTOGRAFÍAS:** BiblioArte (Ayuntamiento de Bilbao).

**TÍTULO:** *Compromiso de calidad. Certificación de la Carta de Servicios de las Bibliotecas Municipales de Bilbao.*

**RESUMEN:** En el presente artículo se explica el proceso de elaboración y certificación de la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao, que ha obtenido recientemente la concesión de la marca AENOR N de Servicio Certificado para Cartas de Servicio.

**MATERIAS:** Bibliotecas Públicas / Bibliotecas Municipales / Calidad / Cartas de Servicios / Evaluación de Bibliotecas / Servicios de las Bibliotecas Públicas / Redes de Bibliotecas / País Vasco.

Revista sobre **documentación,**  
*bibliotecas y nuevas tecnologías*  
de la **información**

EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN es una revista bimestral dirigida a los que trabajan en cualquier tarea relacionada con la adquisición, tratamiento documental o informático, almacenamiento y difusión de datos y documentos, así como en diseño de sistemas de información y en la enseñanza de todas estas técnicas.

Leer EPI es la forma idónea de estar al día sobre el mundo de la información y de conocer cuáles son los cambios más significativos que se van produciendo. EPI añade antecedentes e información de fondo sobre las noticias para situarlas en su contexto o compararlas. Incluye comentarios y analiza tendencias.

## El profesional de la **información**

### Temas habituales

*Mercado de la información: estadísticas, aspectos legales, políticas, empresas, productos y servicios*  
*Recursos informativos en las redes*  
*Sistemas de información*  
*Internet, multimedia y soportes ópticos*  
*Gestión del conocimiento*  
*Lenguajes documentales*  
*Bibliotecas*

DIRIGIDA POR:  
Tomàs Baiget

PUBLICIDAD:  
publici@elprofesionaldelainformacion.com  
SUSCRIPCIONES:  
suscripciones@elprofesionaldelainformacion.com  
REDACCIÓN:  
epi@elprofesionaldelainformacion.com

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com>  
Apartado 32.280, 08080 Barcelona  
Tel. +34 609 352 954

