



SEGUNDA CONVOCATORIA

Título de la Experiencia: Carta Compromiso con el Ciudadano de la Biblioteca Nacional de Maestros.

País: Argentina- Buenos Aires.

Nombre Institución: Biblioteca Nacional de Maestros- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.

Área Temática – Sub Área: Calidad de Servicio y Atención al Usuario

Fecha Inicio Experiencia: Julio de 2001

I.- Resumen

La Biblioteca Nacional de Maestros (BNM) comenzó a trabajar desde el año 1997 con la filosofía de la mejora continua aplicando diversas herramientas de gestión de calidad integral a lo largo del tiempo. Una de ellas es la Carta Compromiso con el Ciudadano-programa de la Subsecretaría de la Gestión Pública (SGP)-que se comenzó a aplicar a partir del año 2001 hasta la fecha. La Carta Compromiso tiene la finalidad principal de lograr la mejora de la relación de la institución con sus usuarios, especialmente a través de los servicios y productos que brinda. Pretende además fortalecer la confianza del usuario hacia la misma, potenciando el derecho a ser escuchados, informados, respetados y recibir una respuesta o solución cuando no se puede brindar el servicio comprometido. Para ello, se definieron los atributos de calidad de los servicios, los indicadores a través de los cuales se medirían el nivel y grado de cumplimiento y los estándares como meta de desempeño a alcanzar por la BNM para esos servicios. En la primera carta (2001-2002) se puso énfasis en los servicios presenciales y en la ampliación de modalidades de participación de los usuarios. En la segunda (2002-2003) se fortalecieron los servicios brindados en forma remota. En la tercera (2004-2005) se renovó y amplió el objetivo anterior y en la cuarta(2006-2007) se puso el acento en las acciones tendientes a transferir el conocimiento cimentado en la institución,hacia los usuarios lectores de la comunidad educativa nacional.

Considerando la evolución histórica desde la primera Carta Compromiso se produjeron mejoras en el enunciado de algunos estándares como el de tiempo de espera para la consulta rápida en Sala Colmo (50%) y en el Centro de Documentación (50%); en la referencia especializada en Hemeroteca el estándar de tiempo de espera para la selección de material se redujo de tres horas a media hora. La asistencia técnica y bibliotecológica en relación con el software aplicado en forma remota se redujo de 72 a 24 horas.

Cabe destacar que a la BNM se le otorgó el Reconocimiento a la Mejora de la Calidad, criterio n° 2 del Premio Nacional a la Calidad: Enfoque en el Cliente, correspondiente a la participación en el Premio Nacional a la Calidad – Sector Público- año 2004.

II.- Objetivos esperados con la Implementación de la Práctica

- Apropiación de esta herramienta de gestión por parte de todos los integrantes de la institución que redundó en una mayor sensibilidad hacia los usuarios y una mayor receptividad hacia sus demandas, orientando el desempeño de la institución hacia una gestión por resultados. Entre los objetivos específicos se tiene:
- Fortalecer la capacidad de los usuarios para recibir servicios de calidad, es decir, acordes a sus necesidades, requerimientos y expectativas. Para ello se abrieron distintas instancias de participación ciudadana: buzón de sugerencias, conformación de comité de usuarios, grupos focales, foros, weblogs.
- Normalizar el uso de indicadores de calidad de los servicios, y de satisfacción de los usuarios.
- Generar procesos de mejora continua de la calidad y promover la incorporación de innovaciones en el organismo.

III.- Contexto de la Experiencia

Las cartas ciudadanas desarrolladas desde la década del '90 en diversos países han adquirido en el marco de los nuevos modelos de gestión adoptados por los distintos gobiernos, una importancia significativa para mejorar la relación entre los organismos públicos y la ciudadanía. En este marco la Subsecretaría de la Gestión Pública dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros impulsó el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano en nuestro país, con el objetivo de restablecer la confianza del ciudadano con la Administración, transparentar y legitimar la gestión de los organismos públicos y también establecer un mayor nivel de compromiso del ciudadano con sus obligaciones y con su responsabilidad social.

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano fue creado por el Decreto N° 229/2000 del Poder Ejecutivo Nacional.

Desde el inicio del proceso de implementación de esta experiencia se contó con el apoyo y compromiso de las autoridades de la BNM, inaugurando un estilo proactivo y participativo, difundiendo en toda la institución los valores que la identifican (responsabilidad en la gestión, equidad en el trato, transparencia y confiabilidad en los procesos de producción de servicios, atención de las expectativas de los usuarios), basando su gestión en principios de socialización y democratización de la información.

Se constituyó el área de calidad, conformado por tres técnicas y una asistente quienes diseñaron la estrategia a desarrollar para el involucramiento del resto del personal (70 personas). Se generaron distintas instancias de capacitación y reflexión sobre la práctica, con el propósito de favorecer su decisión, asegurar su compromiso y facilitar la comprensión de los componentes necesarios para el diseño y ejecución de las cartas. Esto dio resultados positivos ya que las distintas cartas compromiso elaboradas y desarrolladas

no hubieran sido posible llevarlas a cabo sin la participación real y el compromiso de mejora internalizado en cada uno de los integrantes de la BNM.

IV.- Etapas del Proceso. Identificación Factores Críticos de Éxito

El punto de partida para su implementación, lo constituye la decisión de las organizaciones de comenzar a concebir y desarrollar los servicios públicos con los ojos de quienes lo utilizan o reciben.

La BNM comenzó a trabajar en este sentido con la Subsecretaría aludida a partir del año 2000. Se consensuó en reuniones de la Dirección con la Alta Gerencia que la Carta Compromiso con el Ciudadano constituía una herramienta de calidad adecuada para llevar a cabo una gestión por resultados que atravesaría a toda la institución.

Se comenzó con la realización de talleres de sensibilización para introducir los objetivos de la futura carta a elaborar. Luego en distintas instancias se transfirió la información acerca de los principales contenidos y actividades que implicaba la puesta en marcha de la misma, los resultados y beneficios esperados, el impacto que generaría en los usuarios y las modalidades de comunicación que se pondrían a partir de ese momento en juego.

Una vez finalizada esta etapa de sensibilización, difusión, información y la adopción del compromiso de todos los integrantes de llevar a cabo la carta, comienza la etapa de ejecución de la misma. Para ello cada área con la supervisión del equipo de calidad, discuten sus componentes. Se consensúan y se redactan.

Se establece un cronograma de reuniones de avance con los coordinadores de cada área, el equipo de calidad y la dirección para socializar la información y aclarar dudas existentes. Así se trabaja hasta lograr el consenso final. Se redacta el documento, y se remite a las áreas para su aprobación. Se emite el documento final con la supervisión de la SGP y se pacta fecha de firma con las autoridades de ambos organismos. Una vez firmada comienza el período de aplicación (un año).

A partir de allí, cada área implementa los servicios y compromisos explicitados y lo registra en planillas elaboradas para tal fin. Realiza a partir de los resultados obtenidos, un informe de cumplimiento mensual al área de calidad. La misma realiza el monitoreo de cumplimiento integral de la carta y verifica si los productos/servicios desarrollados permiten la obtención de los objetivos fijados. Semestralmente se cuenta con el informe adicional de un comité de usuarios frecuentes, citados y capacitados para evaluar la marcha de la carta, con el propósito de incorporar la mirada de los mismos en el cumplimiento de la misma.

Los estándares de servicio comprometidos se cargan en un tablero on-line que es verificado por la SGP, quienes anualmente elaboran un ranking de cumplimiento de organismos.

V.- Medios Utilizados

La aplicación del programa Carta Compromiso con el Ciudadano se encuentra atravesando todas las áreas de la BNM, por lo tanto afecta a todos sus integrantes (70 personas). El presupuesto anual de la institución se vuelca al mejoramiento integral de la misma, es decir a la compra y renovación de bienes de uso: construcciones, maquinarias y equipos, libros y revistas y activos intangibles. Además se distribuye para gastos de personal, bienes de consumo, servicios no personales y transferencias financieras. Al ser cada Carta Compromiso la herramienta de una gestión integral, refleja anualmente la evolución institucional, por lo tanto el presupuesto total de la institución es destinado a las acciones comprometidas en la misma.

VI.- Actores Involucrados

- Subsecretaría de la Gestión Pública: Director de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión-
- Consultores.
- Biblioteca Nacional de Maestros: Directora- Equipo de Calidad- Coordinadores de área- Personal de la BNM

VII.- Resultados Logrados

Para dimensionar en su correcta medida el alcance y significación de la aplicación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano se sugiere remitirse a http://www.bnm.me.gov.ar/s/institucional/carta_compromiso.htm o ingresar también desde la página web de la BNM (www.bnm.me.gov.ar) A modo de ejemplo citamos resultados del cumplimiento de la tercera carta en los aspectos más significativos.

Estándar	Porcentaje anual de cumplimiento
Préstamo de videos	100%
Préstamos interbibliotecarios	92,62%
Plazo de entrega en la copia de videos	100%
Calidad de las copias de videos	100%
Asistencia técnica y bibliotecológica	100%
Consulta de bases de datos	95,82%
Disponibilidad del sitio web	93,04%
Utilización de computadoras y utilitarios	83,63%
Actualización del fondo multimedial de Mediateca	100%
Actualización de la base media de Mediateca	78,66%
Desempeño del sistema de reclamo de material en préstamo	88,71%
Recuperación del material adeudado	92,91%
Autoconsulta de bases de datos "in situ" (Sala de Lectura)	91,09%
Autoconsulta de bases de datos "in situ" (Sala Americana)	100%
Autoconsulta de bases de datos "in situ" (CEDOC)	100%

Fuente: Tablero de Control SGP - 3ª Carta Compromiso con el Ciudadano de la BNM

Atributos de calidad	Porcentaje anual de cumplimiento
Actualización de material bibliográfico	73,4%
Diversidad del material	71,7%
Estado del material	87,8%
Préstamo de libros	85,1%
Referencia general y especializada	88,1%
Disponibilidad de equipo informático	90,7%
Tiempo de respuesta en la consulta	94,6%

Considerando la evolución histórica desde la primera Carta Compromiso se produjeron mejoras en el enunciado de algunos estándares como el de tiempo de espera para la consulta rápida en Sala Colmo (50%) y en el Centro de Documentación (50%); en la referencia especializada en Hemeroteca el estándar de tiempo de espera para la selección de material se redujo de tres horas a media hora. La asistencia técnica y bibliotecológica en relación con el software Aguapey en forma remota se redujo de 72 a 24 horas.

La encuesta anual de satisfacción de usuarios muestra **resultados** con un alto nivel de satisfacción sobre diversos atributos de calidad medidos en el punto de contacto presencial y telefónico:

Atributos de calidad	Porcentaje de satisfacción
Tiempo de atención en puerta de entrada	94,4%
Orientación brindada por el personal de puerta de entrada	96,2%
Trato y disposición del personal de puerta de entrada	92,8%
Calidad de la información brindada por el personal	95,3%
Señalización de las áreas	90,3%
Trato y disposición del personal de seguridad	93,8%
Sistema de seguridad instalado	90,1%
Procesamiento de las sugerencias, quejas y reclamos:	88%
Obtención de la credencial	92,2%
Utilización de computadoras para la consulta de bases de datos	88,9%
Horario de atención al público	85,5%
Comunicación de información en general en carteleras	87%
Identificación del personal	92,4%
Atención telefónica:	88,7%
Trato y disposición en la atención	91,7%
Iluminación	69,4%
Comodidad del mobiliario	88,6%
Calefacción	88,7%
Refrigeración	82,5%
Aseo de las instalaciones	87,3%

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

También en este componente la BNM realizó, conforme a la evaluación efectuada por la Unidad Coordinadora del Programa, avances importantes que le permiten aproximarse a los objetivos destinados a cumplir adecuadamente con los criterios establecidos para lograr un desempeño destacado en este componente.

Así lo reflejan los estándares de información y comunicación enunciados en la Carta Compromiso, cuyo cumplimiento anual fue el siguiente:

Consultas telefónicas en el Centro de Información para la Transformación Educativa (CITE)	100%
Consultas por correo electrónico en Sala de Lectura	91,16%
Consultas por correo electrónico en Sala Americana	100%
Consultas por correo electrónico en Centro de Documentación	86,54%
Consultas por correo electrónico en Mediateca	100%
Consultas por correo electrónico en Hemeroteca	95%
Consultas por correo electrónico en Coordinación Pedagógica	97,45%
Consultas por correo electrónico en CITE	100%
Visitas guiadas	100%
Difusión de la Carta Compromiso con el Ciudadano	100%

Difusión de actividades y productos mediante carteleras	100%
Atención del Foro técnico bibliotecológico de Aguapey	100%
Acceso a contenidos de pagina web:	
• Paquetes de contenido	87,14%
• Rincón del editor	100%
• Hemeroteca	79,81%
• Legislación educativa retrospectiva	89,42%
• Legislación educativa actualizada	100%
• Libros de lectura	64,67%
• Historia de la Educación Argentina	69,32%
• Recursos electrónicos	96,12%
• Sitios de Interés de Espacio Pedagógico	95,76%
• incremento de material digitalizado	100%

Los resultados de este proceso de retroalimentación se pueden apreciar en las sucesivas Cartas Compromiso firmadas, que comprometen estándares cada vez más desafiantes, abarcan el total de los servicios brindados por el Organismo y contemplan los atributos de calidad más valorados por los destinatarios de los mismos. A continuación se detalla la lista de los más importantes en este sentido:

- Consulta in situ: En las áreas de Centro de Documentación y Sala Colmo se redujeron en un 50% los tiempos de atención a los usuarios en la consulta del material disponible.
- Referencia Especializada: En Hemeroteca se mejoró en un 75% el tiempo de realización de la referencia especializada al usuario presencial, consistente en el asesoramiento con indicaciones con el fin de brindar la selección de material bibliográfico de su interés.
- Asistencia técnica y bibliotecológica: Se mejoró en los plazos de atención de 72 a 24 horas en las consultas realizadas en relación con el soft de gestión Aguapey.

Utilización de PC y Utilitarios y el servicio de Autoconsulta: se aumentó la capacidad de PC instaladas en Sala de Lectura y en Sala Americana para los usuarios acreditados.

- Consultas por correo electrónico: Se mejoraron los tiempos de respuesta a las consultas de los usuarios de 48 a 24 horas para Sala Americana, Centro de Documentación, Mediateca, Hemeroteca y el CITE.
- Visitas Guiadas: Se mejoró del 95% al 100% la realización de visitas guiadas que se formulen destinadas a docentes y grupos de alumnos a partir del nivel del EGB.
- Acceso a contenidos a página web: Se incluyó la digitalización de documentos de legislación educativa retrospectiva y de legislación educativa actualizada. En el caso de la Historia de la Educación Argentina se aumentó de 200 a 300 páginas. En los sitios

de interés de la selección “Espacio Pedagógico” se aumentó de 16 a 17 enlaces mensuales.

VIII.-Premios y Reconocimientos

La BNM fue distinguida con el Diploma de Honor otorgado por el Jefe de Gabinete de Ministros en relación a:

- Desempeño destacado en el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (año 2002)
- Con el Diploma de Honor al cumplimiento de la Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano (año 2004) y “Mejor Práctica” por la Red de Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina (Proyecto BERA) y desarrollo del Software AGUAPEY (año 2004)
- Distinción por el Desempeño Global del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (año 2005)

Por otro lado, se otorgó a la BNM el Reconocimiento a la Mejora de la Calidad, criterio n° 2 del Premio Nacional a la Calidad: Enfoque en el Cliente, correspondiente a la participación en el Premio Nacional a la Calidad – Sector Público- año 2004.

Anualmente se realiza en la institución una encuesta de clima organizacional, evidenciando a lo largo de los años un mejoramiento en las relaciones interpersonales y satisfacción con el puesto de trabajo y su entorno laboral.

En relación a otros reconocimientos públicos se destaca que la BNM es elegida como institución benchmarker en gestión de calidad y capacita a las siguientes instituciones: Biblioteca Nacional- Red de Redes de Información (Reciaria)-Foro Nacional de Directores de Unidades de Información.

Persona responsable de contacto que presenta la Práctica: Lic. Graciela Perrone
Cargo: Directora
Correo Electrónico: bnminfo@me.gov.ar