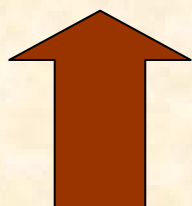


VI Jornada Nacional de Bibliotecarios Escolares

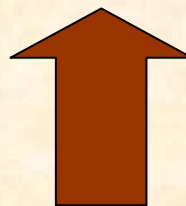
18 de Noviembre de 2005

Dirección Biblioteca Nacional De Maestros

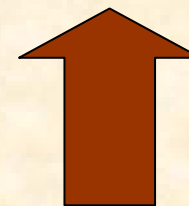
Unidades de información
especiales



Redes



Proyectos



Unidades de Información

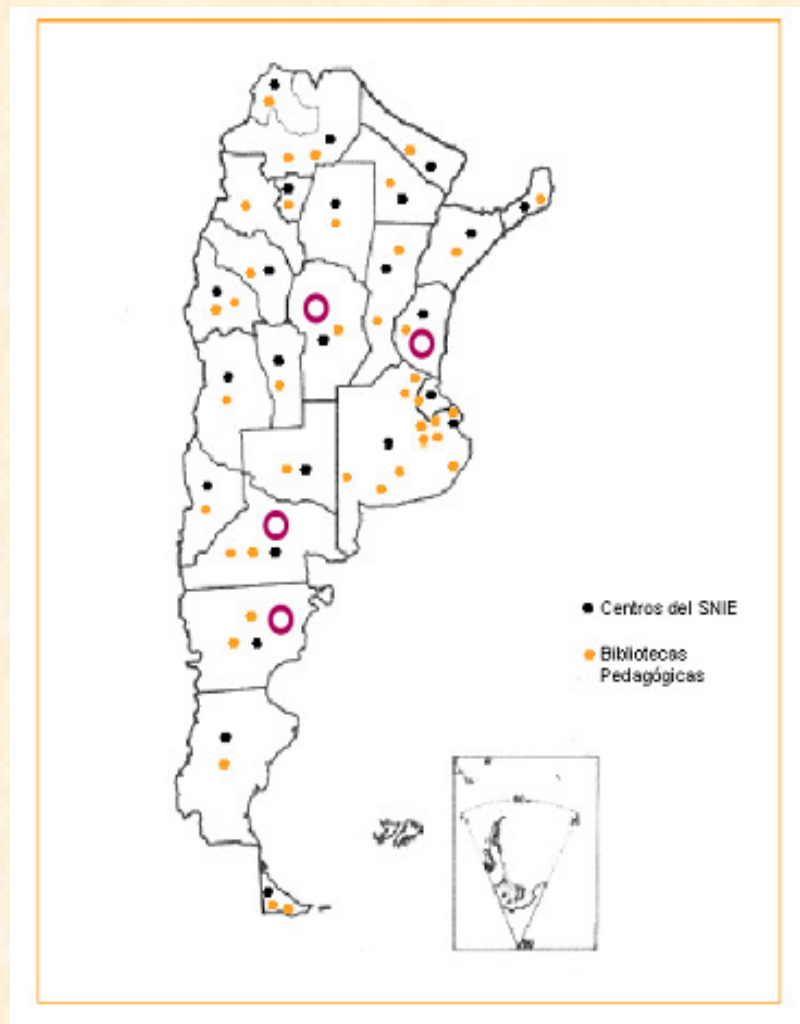
- Biblioteca Nacional de Maestros.
- Centro Nacional de Información Documental Educativa.
- Centro OEI
- Centro de Documentación Internacional UNESCO
- Biblioteca, Museo y Archivo Dr. Ricardo Levene




Redes Federales

- **SNIE (Sistema Nacional de Información Educativa)**
 - 24 Centros
- **Red de Bibliotecas Pedagógicas**
 - 57 Bibliotecas
- **Sistemas jurisdiccionales de Bibliotecas Escolares y Especializadas**

Nuestras Redes y Subredes:

SNIE y Bibliotecas Pedagógicas



-  CENTROS DEL SNIE
-  BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS
-  SUBSISTEMAS DE REDES

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

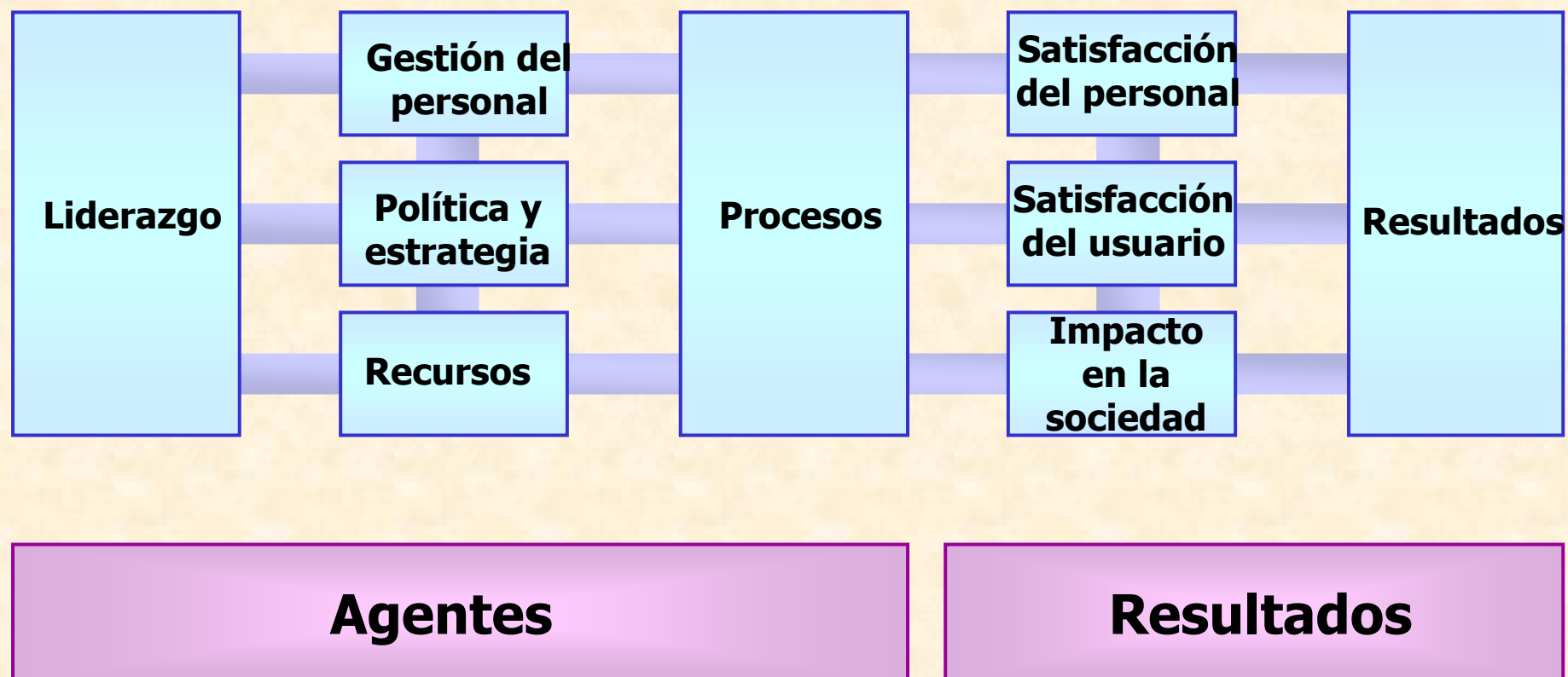
“Calidad” (del latín qualitas,-atis) como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". Por lo tanto, calidad es sinónimo de cualidad o valor.

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

Criterios de calidad



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

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
- Six Sigma

Compartiendo nuestro conocimiento y experiencia

Cartas de Servicios en las diversas bibliotecas escolares: surgen como resultado de la transferencia de conocimientos teórico-prácticos acerca de la política y gestión de calidad en dichas instituciones. Para implementarlas se realizaron como experiencia piloto, talleres en **211 bibliotecas** provinciales, populares y escolares pertenecientes a las **provincias de Buenos Aires, Chaco, Salta y Chubut**. A partir de ellas, las bibliotecas asumen el compromiso público en relación a sus usuarios de respetar estándares de calidad y realizar mejoras en la prestación de los servicios, cuyos principios rectores son: igualdad, imparcialidad, continuidad, participación, información, calidad y transparencia.

“La biblioteca de los maestros” demuestra con esta propuesta institucional que el Estado puede proveer, de esta manera, capacitación en gestión de la información y el desarrollo de **procesos de calidad en los servicios**, destinados a los ciudadanos que con su contribución y consenso permiten avanzar en el fortalecimiento de la gestión pública.

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					50
Tigre	2001	2003	2003	2004	2004	2005	1
Campana	2004	2005					30

¿Qué es una Carta Compromiso con el Ciudadano?

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 Compromiso?

- Conocer la existencia de los servicios por parte de los usuarios.
- Saber que puede esperarse de los servicios que presta la institución.
- Comunicar el modo de acceso a los servicios.
- Informar acerca de sus derechos y deberes.
- Conocer los mecanismos institucionales de reparación cuando las cosas no salen bien.

Componentes de la Carta Compromiso con el Ciudadano

El documento Carta de Servicios a elaborar por cada institución, deberá contener los siguientes puntos:

- Definición de la misión, visión y valores de la institución.
- Descripción clara de los servicios ofrecidos.
- Identificación de los usuarios.
- Identificación de los responsables del servicio.
- Descripción de las formas de acceso a los servicios.
- Enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios de la institución.
- Estándares de calidad de los servicios.
- Procedimientos para la presentación de quejas y mecanismos de compensación implementados.
- Información sobre formas de participación del usuario.
- Compromisos de mejora.