
 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

Guía # 1

Guía para la elaboración de la Carta de Servicios


Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

Contenido

Introducción	3
Objetivo	3
1. Componentes de la Carta de Servicios... ..	4
1.1 Misión	5
1.2 Visión	6
1.3 Marco Normativo	7
1.4 Atención al ciudadano – Reclamaciones y sugerencias	8
1.6 Compromisos de calidad	9
Bibliografía.....	10

Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

Introducción

Los indicadores de calidad que la biblioteca pública adopte para el desarrollo y cumplimiento de su propósito misional, deben ser comunicados a la comunidad de usuarios a través de la Carta de Servicios, un documento que sintetiza los compromisos y acciones de calidad que la biblioteca diseña para el mejoramiento en la prestación de los servicios bibliotecarios, estableciendo puntos altos para la medición de la satisfacción de los usuarios mediados por la capacidad de funcionamiento de la biblioteca.


La presente guía desarrolla la construcción de la Carta de Servicios a través de un ejemplo básico de contenido general. Tanto el formato de la presentación como los contenidos, están abiertos para ampliación y modificaciones que cada biblioteca considere pertinente.

Se podrán establecer compromisos de calidad por programa, condición de servicio, infraestructura física y tecnológica, desempeño del personal bibliotecario, etc., para efectos del ejercicio práctico, se presentan los compromisos más comunes de una carta de servicios.

Objetivo

Identificar a través de un ejemplo guiado, la estructura de contenido y los aspectos básicos a tener en cuenta para fijar compromisos de calidad y mejoramiento de los servicios en las bibliotecas públicas de la RNBP.


Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------

 <p>Biblioteca Nacional de Colombia</p>	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

1. Componentes de la Carta de Servicios



Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

1.1 Misión


La misión de la biblioteca pública se encuentra ampliamente documentada en los documentos de la IFLA/UNESCO. Los principios generales contenidos en el [Manifiesto sobre la Biblioteca Pública](#) son el referente marco para la definición de la misión institucional. En Colombia, la Ley 1379 de 2010, estableció la misión de las bibliotecas públicas de la RNBP, en consonancia con los postulados IFLA/UNESCO. La misión puede ser complementada en su redacción de acuerdo con las características, condiciones y prioridades de la comunidad que atiende.



Misión

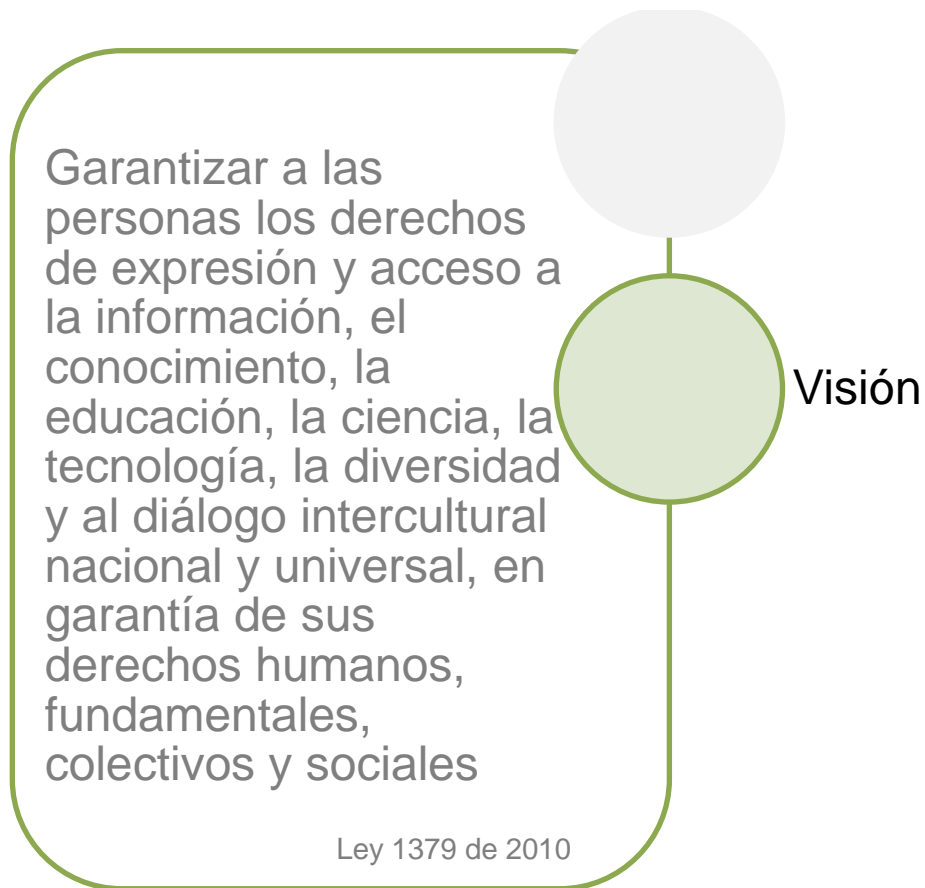
La Red de Bibliotecas Públicas tendrá como objetivo misional facilitar y promover la disponibilidad y acceso a la información y a la cultura con estándares de calidad, pertinencia y oportunidad (Art.10 Ley 1379 de 2010)

Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------


	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

1.2 Visión

Los fines estratégicos de la biblioteca pública marcan el alcance su gestión y orientan la definición de logros a mediano y largo plazo. Para establecer la visión de la biblioteca se tendrá en cuenta su rol estratégico respecto de la educación, la ciencia, la tecnología, la investigación, la cultura, y su contribución al desarrollo social (Art. 3, Ley 1379), a través del acceso y uso de la información para la generación de nuevo conocimiento.

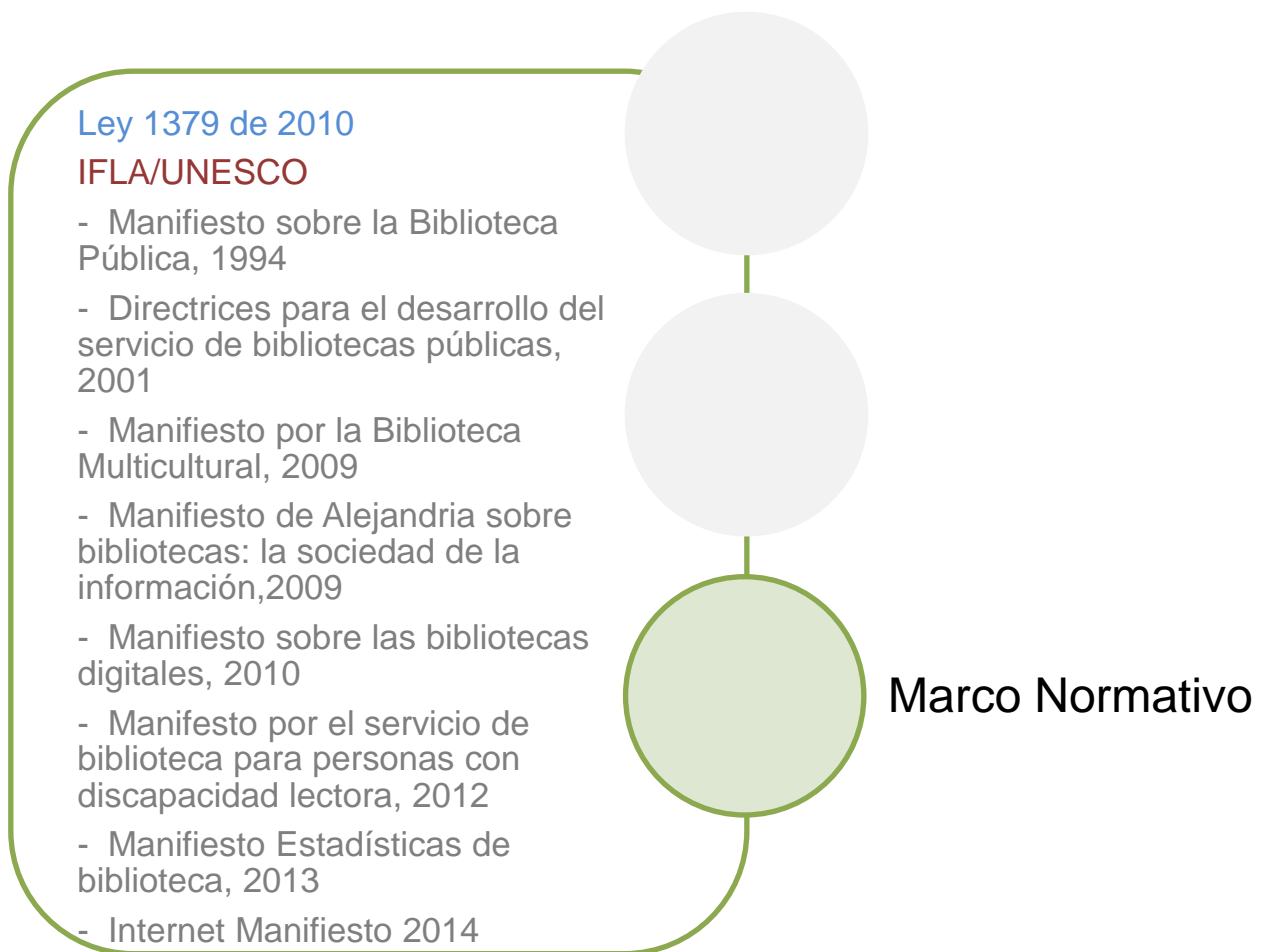


Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------


	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

1.3 Marco Normativo

Adicional al conjunto normativo bibliotecario de aplicación internacional, se podrán relacionar las normas y estándares técnicos internacionales, las políticas y directrices de la RNBP y las de orden administrativo de la entidad territorial a la que pertenezca la biblioteca.



Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

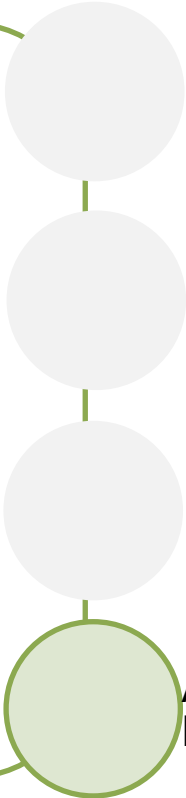
1.4 Atención al ciudadano - Reclamaciones y sugerencias

Como entidades de servicio, las bibliotecas públicas cumplen lo establecido en la Constitución Política de Colombia en materia de atención al ciudadano (Art.23) y de manera puntal, aúnan esfuerzos para habilitar canales efectivos de comunicación con el usuario. La biblioteca debe estar en capacidad de visibilizar su gestión de servicio ante la comunidad y asumir de manera proactiva la retroalimentación que hacen usuarios.

La validación de los tiempos de respuesta por proceso, el desempeño de los funcionarios, la transparencia en la gestión, así como las nuevas ideas, recomendaciones, inquietudes y reconocimientos que manifiestan los usuarios, son factores de comunicación y su adecuado tratamiento se traduce en compromisos de calidad que la biblioteca puede incluir en la Carta de Servicios.


En la biblioteca se encuentra habilitados los siguientes canales de comunicación: sitio web de la biblioteca- sección Contáctenos, buzón único de atención usuarios y correo electrónico información@biblioteca.gov.co

Se dará solución y respuesta en profundidad a las comunicaciones recibidas, en un plazo de cinco días.



Atención al ciudadano - Reclamaciones y sugerencias

Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

1.6 Compromisos de calidad

Habilitar para el servicio los materiales bibliográficos de nuevo ingreso en un plazo de 10 días calendario.

Indicador: Porcentaje de recursos bibliográficos disponible

Gestionar las solicitudes de préstamo interbibliotecario y obtención de documentos en un plazo de 5 días.

Indicador: Porcentaje de recursos bibliográficos disponible

Actualizar las colecciones bibliográficas en un 3% anual.

Indicador: Porcentaje de renovación anual de la colección

Atender las solicitudes y reclamaciones que presentan los usuarios, en un plazo de 5 días hábiles.

Indicador: Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 5 días

Contar como mínimo con el 20% de los puestos de lectura conectados a una red eléctrica para conexión de portátiles

Indicador: Porcentaje de puestos de lectura para conexión de portátiles

Responder en un plazo máximo de 24 horas las consultas recibidas a través de la cuenta de correo institucional de la biblioteca

Indicador: Porcentaje de consultas tramitadas en menos de 24 h.

Ofrecer al menos 2 talleres especializados a la semana para uso de herramientas bibliográficas y recursos electrónicos


Indicador: Número de talleres en línea y presenciales/año

La biblioteca ofrece préstamo de materiales a domicilio para personas con discapacidad o para poblaciones que por sus condiciones, no pueden ir a las bibliotecas

Indicador: Porcentaje de personas atendidas/total de población discapacitada registrada en la biblioteca

Compromisos de calidad

Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de la Carta de Servicios
		Código: G-BNA-GBP-01
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.0
		Fecha: 15 de diciembre de 2014

Bibliografía

IFLA. (2014, diciembre 11) Publications [ifla.org] de: <http://www.ifla.org/ES/ifla-publications>

Ley 1370 de 2010. Diario oficial de la República de Colombia. 15 de enero de 2010.

Elaboró BITECA Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	-----------------------------------------	--------------------------