



Resolución de Gerencia General

Nº 108-2019-BNP-GG

Lima, 31 DIC. 2019

VISTOS:

Los Informes Técnicos N° 000084-2019-GG-OPP-EMO, N° 000157-2019-GG-OPP-EMO, de fechas 28 de junio y 27 de noviembre de 2019, respectivamente, del Equipo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, los Memorandos N° 000784-2019-GG-OPP, N° 001432-2019-GG-OPP de fechas 28 de junio y 27 de noviembre de 2019; y, el Informe Legal N° 000385-2019-BNP-GG-OAJ de fechas 26 de diciembre de 2019, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone sobre el régimen jurídico y autonomía de la entidad, lo siguiente: *“La Biblioteca Nacional del Perú tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera y ajusta su actuación a lo dispuesto en la presente ley y a la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura, y normas aplicables que regulan el sector cultura”*;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado en su artículo 1 declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece que las entidades públicas disponen de herramientas a la gestión de la calidad y toma de acciones con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia;

Que, mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM se aprueba la Política Nacional para la Calidad, con el objetivo general de *“(…) contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, coadyuvando a que las personas tengan una mejor calidad de vida y desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad”*, y se estructura sobre la base de cuatro ejes de política: i) Fortalecimiento



Resolución de Gerencia General N° 108 -2019-BNP-GG

institucional, ii) Cultura para la calidad, iii) Servicios vinculados para la infraestructura de la calidad y iv) Producción y comercialización de bienes y/o servicios con calidad;

Que, a través del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, el cual establece que las entidades públicas disponen de herramientas para la gestión de la calidad y toma de acciones con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia. Asimismo, en el numeral 8.1 del artículo 8 del mencionado Decreto Supremo se señala que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad, las cuales están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, a través del Informe Técnico N° 000084-2019-BNP-GG-OPP-EMO y N° 000157-2019-BNP-GG-OPP-EMO de fechas 28 de junio y 27 de noviembre de 2019, respectivamente, el Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto remitió a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la propuesta de "Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en la Biblioteca Nacional del Perú", cuyo objetivo es brindar pautas para que los órganos responsables de los servicios formulen e implementen cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú; así como, representar el compromiso que tiene la entidad, respecto a la calidad del servicio que se brinda al usuario, a fin de ser elevado a la Oficina de Asesoría Jurídica para continuar con el trámite conducente a la aprobación de la mencionada Guía;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 063-2018-BNP de fecha 11 de junio de 2018, y publicada en el Diario Oficial El Peruano el 12 de junio de 2018, la Jefatura Institucional delegó a la Gerencia General la facultad de aprobar Directivas, así como, todo tipo de disposiciones internas vinculadas a la conducción de la entidad;

Que, a través del Informe Legal N° 000385-2019-BNP-GG-OAJ de fecha 26 de diciembre de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el ámbito de su competencia y sustentándose en la opinión técnica consideró legalmente viable que la Gerencia General emita el acto resolutorio por el cual se apruebe la "Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en la Biblioteca Nacional del Perú";

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica; y el Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú; Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 001-2018-MC que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú; y demás normas pertinentes;





Resolución de Gerencia General N° 108 -2019-BNP-GG

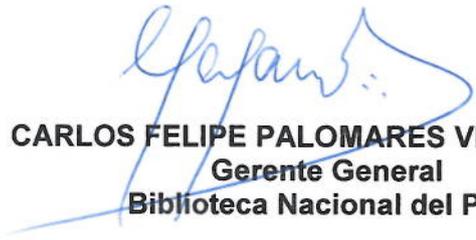
SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en la Biblioteca Nacional del Perú, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en el portal institucional (www.bnp.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.




CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

Código: OPP-OD-02

Versión: 01



	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	2 de 21

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio



¹ A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	3 de 21

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	BASE NORMATIVA.....	4
5.	ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
6.	ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	6
6.1	Información general de las cartas de servicios.....	6
6.2	Compromisos de calidad e indicadores.....	7
6.3	Mecanismos de comunicación interna y externa.....	7
6.4	Medidas de subsanación.....	7
6.5	Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos.....	7
7.	DESARROLLO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	8
7.1	Decisión de elaborar la carta de servicios.....	8
7.2	Constitución de la Mesa de Trabajo.....	8
7.3	Identificación de las expectativas de los usuarios.....	8
7.4	Identificación de los procesos ligados a los servicios de la carta servicios.....	9
7.5	Comparación del nivel de prestación de los servicios con las expectativas de los usuarios.....	9
7.6	Establecimientos de los compromisos de calidad e indicadores para su medición.....	9
7.7	Medición de los indicadores de calidad.....	10
7.8	Redacción de la carta de servicios.....	10
7.9	Aprobación de la carta de servicios.....	10
7.10	Acervo documentario de la carta de servicios.....	11
7.11	Comunicación de la carta de servicios.....	11
8.	SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	11
8.1	Auditoría Interna en el marco de la Norma UNE 93200: 2008.....	11
8.2	Cliente misterioso.....	11
8.3	Encuestas de satisfacción.....	12
9.	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	12
10.	CERTIFICACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	12
10.1	Solicitud de certificación de las cartas de servicio.....	12
10.2	Certificación de las cartas de servicios.....	12
10.3	Auditoría de seguimiento en el marco de la Norma UNE 93200: 2008.....	12
11.	ANEXOS.....	13



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	4 de 21

1. OBJETIVO

Brindar las pautas para que los órganos responsables de los servicios formulen e implementen cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú; así como representar el compromiso que tiene la entidad, respecto a la calidad de servicio que se brinda al usuario.

2. FINALIDAD

Definir y difundir los compromisos de servicio que asume la Biblioteca Nacional del Perú. Asimismo realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados a los órganos responsables del servicio.

3. ALCANCE

La presente guía es aplicable a todos/as los/las servidores/as de los órganos responsables e involucrados en el proceso de formulación, aprobación, implementación, certificación y seguimiento de las cartas de servicios.

4. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 056-2019-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno al 2021.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público".
- Resolución de Gerencia General N° 017-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-BNP, "Lineamientos para la elaboración, revisión, aprobación y control de documentos internos en la Biblioteca Nacional del Perú".

5. ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

5.1. Abreviaturas

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **EMO** : Equipo de Trabajo de Modernización.
- **OA** : Oficina de Administración.
- **OPP** : Oficina de Planeamiento y Presupuesto.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	5 de 21

5.2. Glosario de términos

Para el propósito de esta guía, se toma como base los términos y definiciones en la norma UNE 93200:2008.

- **Atributo:** Característica cualitativa de un servicio. Por ejemplo: amabilidad de la atención, precisión de la respuesta brindada, rapidez en la atención, etc.
- **Carta de Servicio:** Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que brinda, los derechos y obligaciones que le asisten y los compromisos que asume para asegurarles una atención de calidad. Es una herramienta de calidad que ayuda en la mejora continua de los servicios que se le brinda a los usuarios.
- **Cliente misterioso:** Práctica mediante la que una persona, se hace pasar por un supuesto usuario con el fin de valorar la prestación de un servicio, sin darse a conocer o identificarse como tal. En concordancia con el proceso de auditoría interna, un/a servidor/a no puede realizar la práctica de cliente misterioso en el órgano donde trabaja.
- **Compromiso:** Obligación asumida por una organización en la prestación de un servicio.
- **Expectativas:** Calidad del servicio esperada por el usuario, de acuerdo con sus necesidades, experiencias previas y deseos.
- **Indicador:** Es una comparación entre un conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o procedimiento.
- **Medida de subsanación:** Acción planificada por la organización para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso.
- **Objetivo:** Conjunto de metas que persigue una organización en la prestación de los servicios.
- **Organización:** Entidad prestadora del servicio objeto de la carta de servicios. Para efectos de la presente guía la organización es la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Plan de acciones correctivas:** Conjunto de acciones correctivas presentadas por la organización en respuesta a las no conformidades detectadas en la auditoría y reflejadas en un informe.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada (inputs) en elementos de salida (outputs).
- **Responsable de las Cartas de Servicios:** Órgano encargado de brindar el servicio objeto de una Carta de Servicios.
- **Satisfacción:** Percepción del usuario sobre el grado en que se brinda un servicio para cubrir sus expectativas.
- **Servicio:** Resultado generado por un conjunto de actividades desarrolladas de forma organizada para satisfacer las necesidades del usuario.
- **Soporte divulgativo:** Documento difundido por cualquier medio en el que se recogen, al menos, los compromisos de calidad asociados a los servicios especificados en la carta de servicios.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica a la que se presta un servicio. Los usuarios pueden ser tanto internos (funcionarios/as y servidores/as de la BNP) como externos (administrados).



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	6 de 21

6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

6.1 Información general de las cartas de servicios

Los requisitos mínimos de información que deben incluir las cartas de servicios de la BNP son los siguientes:

a) Objetivos y fines de las cartas de servicios

La carta de servicios debe explicar los fines de la BNP y los objetivos que persigue con su publicación.

b) Datos identificativos de la BNP y del servicio objeto de la carta de servicios

Se debe especificar la denominación completa de la BNP, además de indicar su dirección, número de RUC, página web, teléfono del servicio. Asimismo, se debe consignar el responsable de la carta de servicios y el equipo de trabajo correspondiente.

c) Relación de servicios prestados

Considerando las prioridades del responsable de la carta, se determinarán los servicios a incluir en la misma. Los servicios a incluir en las cartas de servicios deben enumerarse y detallarse, asimismo se consignan los compromisos que se asumen.

d) Información de contacto del servicio

Se debe especificar las direcciones donde se presta el servicio objeto de la carta de servicios, teléfono, correo electrónico, y horario de atención. Es indispensable que la persona responsable de atender a los usuarios por estos medios, tengan conocimiento de la carta de servicios.

En caso el servicio no se brinde en forma presencial, se debe indicar claramente la forma de acceder al servicio, pudiendo ser mediante un teléfono, un aplicativo, un correo electrónico u otro.

El Jefe/a o Director/a responsable del servicio objeto de la carta de servicios mediante documento interno, designa a un coordinador/a de la carta de servicios. El coordinador/a de la carta de servicios se encarga del seguimiento, cumplimiento de los compromisos y de la coordinación para la publicación periódica de los mismos en la página web de la BNP.

e) Derechos de los usuarios

La carta de servicios debe recoger los derechos de los usuarios establecidos por la BNP y los reconocidos expresamente por la normatividad vigente en relación a los servicios objeto de la carta.

f) Obligaciones de los usuarios

La carta de servicios debe recoger los deberes y obligaciones de los usuarios de los servicios. Se debe especificar los requisitos necesarios y regulados en los dispositivos legales vigentes en relación al servicio objeto de la carta. En ningún caso podrá solicitarse más requisitos de los permitidos por la normatividad vigente.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

 bnp biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	7 de 21

g) Marco normativo

La carta de servicios debe incluir una relación sucinta de la normatividad vigente aplicable a los servicios de la carta. Esta debe ser referente al procedimiento de atención.

h) Formas de participación del usuario

La carta de servicios debe recoger las formas de participación del usuario, al menos en los procesos de revisión de la carta.

i) Documento de aprobación y fecha de vigencia de la carta de servicios

La carta de servicios debe indicar el dispositivo legal con el que se aprueba la carta y la vigencia de la misma. La vigencia debe ser de dos (2) años, salvo los casos en que se cambie un compromiso o se cambie alguna norma que afecte compromisos establecidos en la carta y amerite una actualización de la misma. Del mismo modo, cada vez que se actualice la carta debe indicarse la versión e indicarse la nueva fecha de entrada en vigencia de ser el caso.

6.2 Compromisos de calidad e indicadores

La carta de servicios debe incluir los compromisos de calidad asumidos por la BNP y los indicadores que permitan medir su cumplimiento.

6.3 Mecanismos de comunicación interna y externa

La carta de servicios debe establecer mecanismos efectivos para dar a conocer la Carta tanto interna y como externamente.

6.4 Medidas de subsanación

El responsable de la carta de servicios debe establecer las medidas de subsanación ante el incumplimiento de algún compromiso declarado y/o procedimiento establecido en la carta.

Las medidas de subsanación deben tener una acción correctiva y una acción correctora.

- **Acción correctora:** Acción que solamente solventa una no conformidad o problema concreto.
- **Acción correctiva:** Acción que busca prevenir que estas no conformidades vuelvan a repetirse en el futuro.

Las medidas de subsanación; además, deben indicar un plazo de atención establecido.

6.5 Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

La carta de servicios debe especificar las formas y medios de presentación de sugerencias, quejas y reclamos relativos tanto a la prestación de los servicios incluidos en la carta como al incumplimiento de los compromisos asumidos en la misma. Se debe precisar además el plazo de respuesta por parte del responsable de la carta de servicios.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	8 de 21

7. DESARROLLO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

La OPP a través del EMO brindará el soporte a todo los/as funcionarios/as o servidores/as que se encarguen de la formulación e implementación de las cartas de servicios en la BNP.

7.1 Decisión de elaborar la carta de servicios

La decisión de implementar la carta de servicios en la BNP es de la Alta Dirección, por iniciativa y con el soporte del/os órgano/s de la BNP directamente involucrados.

Esta decisión debe quedar registrada y ser firmada por los involucrados, según formato determinado (ver Anexo N° 1: Formato de decisión de implementar la carta de servicios) y con ello se debe:

a) Determinar los servicios objeto de la carta de servicios

Para determinar los servicios objeto de la carta se deben utilizar criterios de magnitud de los servicios prestados e impacto en los usuarios. Deben registrarse los reportes que sustenten esta decisión.

b) Impulsar la elaboración de la carta de servicios

A través de la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento del servicio objeto de la carta de servicios.

7.2 Constitución de la Mesa de Trabajo

La elaboración de la carta de servicios debe realizarse por una Mesa de Trabajo, conformada mediante resolución emitida por el/la Titular de la BNP, dicha Mesa de Trabajo está constituida por los diversos actores involucrados en el desarrollo de la carta, para ello se puede usar el formato establecido (ver Anexo N° 2: Formato de constitución de Mesa de Trabajo para elaborar la carta de servicios).

La Mesa de Trabajo debe estar integrada como mínimo por:

- Jefe/a o Director/a del órgano a cargo del servicio o un representante.
- Servidor/a que atienda el servicio y conozca sus procesos internos.
- Un/a representante del EMO de la OPP, quien brinda acompañamiento y asistencia técnica en la elaboración de las cartas de servicios.

7.3 Identificación de las expectativas de los usuarios

Para la formulación de los compromisos de las cartas de servicios, la Mesa de Trabajo debe identificar las expectativas de los usuarios respecto a los atributos de los servicios objeto de la carta.

Las expectativas se obtienen de la siguiente manera:

- Encuestas de expectativas (ver Anexo N° 3: Formato de encuestas de expectativas y percepciones de los usuarios del servicio).
- A través de personas en contacto con los usuarios.
- Focus group.
- Buzón de sugerencias.
- Libro de reclamaciones.
- Informes, etc.

Formato: Digital

La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.

Clasificación: Uso Interno



	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	9 de 21

Los resultados del análisis de expectativas deben quedar registrados (ver Anexo N° 4: Formato de registro de las encuestas de expectativas y percepciones de los usuarios del servicio) y evaluados (ver Anexo N° 5: Formato de evaluación de los resultados de la encuesta de expectativas realizada a los usuarios).

7.4 Identificación de los procesos ligados a los servicios de la carta servicios

La Mesa de Trabajo debe identificar, recoger y documentar los datos y procedimientos del órgano que brinda el servicio, pudiendo derivar de estos otros servicios que serán base para el establecimiento de compromisos de calidad. Se tomará como referencia el Mapa de Procesos de la BNP.

Seguidamente el proceso debe ser caracterizado, identificando entradas y salidas, así como proveedores y usuarios de estos (ver Anexo N° 6: Formato de caracterización del servicio).

7.5 Comparación del nivel de prestación de los servicios con las expectativas de los usuarios

A partir de las expectativas de los usuarios e identificados los procesos, la Mesa de Trabajo debe comparar el nivel de prestación de servicios con el nivel esperado por los usuarios en relación con los atributos de calidad como rapidez de la atención, comunicación efectiva, precisión de respuesta, etc. (ver Anexo N° 7: Formato de comparación del nivel de prestación del servicio con las expectativas de los usuarios).

7.6 Establecimientos de los compromisos de calidad e indicadores para su medición

Se determina e implementa aquellos compromisos que la BNP asume de cara a los usuarios y la medición de su cumplimiento a través de indicadores puesto a disposición por diferentes medios.

a) Compromisos de calidad

Los compromisos son obligaciones que asume la BNP frente a los usuarios los que deben de expresarse en términos de resultados.

Los compromisos de calidad deben:

- Referirse a atributos del servicio.
- Ser cuantificables.
- Ser claros e inequívocos.
- Ser susceptibles de verificación por los usuarios.
- Redactados en lenguaje sencillo.
- Tener como mínimo un indicador por compromiso.

b) Indicadores de calidad

El nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en las cartas de servicios debe ser medido periódicamente a través de los indicadores de calidad.

Para definir adecuadamente los indicadores de calidad, se debe tener en cuenta lo siguiente:



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	10 de 21

- Deben ser consensuados.
- Deben ser medibles.
- Debe establecerse claramente que medir o como medir.
- Debe asignarse responsabilidades para la medición y análisis de los resultados.
- Deben ser simples, de cálculo inmediato y utilizar en lo posible pocos recursos.
- Deben estar directamente relacionados con cada compromiso seleccionado.
- La información que proporcione debe ser fiable.
- Se debe elegir el menor número posible.
- En cuanto a su expresión numérica pueden expresarse en valores absolutos, porcentajes o ratios.

7.7 Medición de los indicadores de calidad

Elaborada la carta de servicios con sus respectivos compromisos, se debe establecer la forma de medición de los indicadores y la frecuencia con la que se publican los resultados de medición de los compromisos asumidos.

La publicación de los resultados del cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios se publica en la página web de la BNP dentro de los primeros quince (15) días calendarios siguientes al término del periodo de medición.

La frecuencia de medición se definirá con la implementación de la carta de servicios y dependerá de los compromisos establecidos.

7.8 Redacción de la carta de servicios

Concluidas las etapas anteriores, la Mesa de Trabajo redacta el documento final que dará forma a la carta de servicios. Para servir como instrumento de gestión de calidad y ser amigable ante los ciudadanos la carta debe tener las siguientes características:

- Ser comprensible para el usuario, evitando usar tecnicismo o expresiones complejas.
- Ser sencilla y clara, utilizando un lenguaje que no dé lugar a interpretaciones o ambigüedades.

La carta de servicios debe ser remitida por la Mesa de Trabajo a la Oficina de Comunicaciones para su diseño de acuerdo a los estándares institucionales, esta carta diagramada luego de su aprobación será la que se publique en la web de la BNP.

7.9 Aprobación de la carta de servicios

La carta de servicios es aprobado mediante una Resolución Jefatural, recogiendo para ello las opiniones técnicas o legales favorable que corresponda, del responsable de la carta de servicios, de la Oficina de Comunicaciones, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	11 de 21

7.10 Acervo documentario de la carta de servicios

El coordinador/a de la carta de servicios, custodiará el acervo documentario producto de la elaboración, seguimiento, revisión, actualización y comunicación de la carta de servicios.

7.11 Comunicación de la carta de servicios

Aprobada la carta de servicios, debe definirse los planes de comunicación interna y externa. El responsable de la carta puede elegir el soporte divulgativo que crea conveniente. Esta puede ser a través de medios escritos, audiovisuales, internet o ambos.

La comunicación interna debe comprometer a todo/a servidor/a de la BNP y en especial al equipo involucrado directamente con el servicio objeto de la carta de servicios. Puede ser a través de periódicos murales, correos masivos, intranet, talleres, charlas informativas, reuniones internas de trabajo.

8. SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

El coordinador/a de la carta de servicios elabora un informe de seguimiento cada seis (6) meses, para lo cual adjunta el Anexo N° 8 Formato de resultado al seguimiento de los compromisos y lo eleva a su Jefe/a o Director/a responsable de la carta de servicios para la adopción de medidas pertinentes, quien revisa el informe y comunica a la OPP las medidas adoptadas.

El OPP a través del EMO, desde la publicación de la carta de servicios, establecerá un sistema periódico de seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, pudiendo solicitar información que considere necesaria para el acompañamiento y evaluación del servicio objeto de la carta.

8.1 Auditoria Interna en el marco de la Norma UNE 93200: 2008

Está a cargo de la OPP a través del EMO. Las auditorias se realizan por lo menos una vez al año y tienen por objeto ver si se mantienen vigentes los requisitos con los cuales se aprobó la carta de servicios.

Previo a la auditoria interna, la OPP comunica al responsable de la carta de servicios la fecha, hora y el alcance de la auditoria.

Para iniciar la auditoria el EMO se reunirá con el coordinador de la carta de servicios y con Jefe/a o Director/a responsable de la carta de servicios o el/la Jefe/a del equipo de trabajo correspondiente.

8.2 Cliente misterioso

La OPP a través del EMO se encarga de que se realice la práctica de cliente misterioso, donde accede al servicio en una visita presencial en la plataforma de atención o vía telefónica, dependiendo del tipo de servicio. El resultado de esta práctica se plasma en un informe donde se describen las observaciones.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	12 de 21

8.3 Encuestas de satisfacción

El cumplimiento de los compromisos correspondientes a los índices de satisfacción, se miden y evalúan. Además, a través de encuestas de satisfacción quedan registradas para presentarse en la auditoría.

9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Además del seguimiento periódico de cumplimiento, el coordinador/a de las cartas de servicios revisa al menos cada dos (2) años el contenido de la carta, a fin de que los compromisos e indicadores que aparecen reflejen la realidad del servicio ofrecido.

Asimismo, toda modificación en los servicios ofrecidos u otras modificaciones sustanciales en los datos que contenga la carta generará la actualización de la misma.

10. CERTIFICACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Las cartas de servicios aprobadas e implementadas en la BNP en el marco de la Norma Internacional UNE 93200: 2008 permite a la BNP brindar servicios bajo estándares de calidad. Estas cartas de servicios pueden certificar su calidad a través de una empresa certificadora, lo que se traduce en una mejora de la imagen del servicio, genera confianza de los usuarios y aumente su satisfacción.

10.1 Solicitud de certificación de las cartas de servicio

El responsable de la carta de servicios puede iniciar el proceso voluntario de certificación, para lo cual está encargado de gestionar el requerimiento del servicio correspondiente.

El órgano debe realizar el requerimiento del servicio de certificación de una entidad certificadora a la OA de la BNP, conforme a normatividad vigente para la contratación de bienes, servicios y obras.

10.2 Certificación de las cartas de servicios

Gestionada la solicitud de certificación de la carta de servicios y contratada la empresa certificadora, el EMO de la OPP coordinará con la entidad certificadora contratada el plan de auditoría y las fechas en la que se realizarán las auditorías de certificación en el marco de la Norma UNE 93200: 2008.

Realizada la auditoría de certificación a la carta de servicios, si en los hallazgos no se reportan "No conformidades" el auditor externo recomendará la certificación de la carta de servicios. Recomendación que servirá como fundamento técnico para que la entidad certificadora certifique la carta de servicios en el marco de la Norma UNE 93200: 2008.

10.3 Auditoría de seguimiento en el marco de la Norma UNE 93200: 2008

La auditoría de seguimiento en el marco de la Norma UNE 93200: 2008 es realizada por la entidad certificadora con la finalidad de asegurar la vigencia del cumplimiento de las condiciones por las cuales se otorgó la certificación y se realizará por lo menos una vez año durante el periodo de validez del certificado.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	13 de 21

11. ANEXOS

- **Anexo N° 1:** Formato “OPP-FO-06 Decisión de implementar la carta de servicios”.
- **Anexo N° 2:** Formato “OPP-FO-07 Constitución de la Mesa de Trabajo para elaborar la carta de servicios”.
- **Anexo N° 3:** Formato “OPP-FO-08 Encuesta de expectativas y percepciones de los usuarios del servicio”.
- **Anexo N° 4:** Formato “OPP-FO-09 Registro de las encuestas de expectativas y percepciones de los usuarios del servicio”.
- **Anexo N° 5:** Formato “OPP-FO-10 Evaluación de resultados de la encuesta de expectativas realizada a los usuarios”.
- **Anexo N° 6:** Formato “OPP-FO-11 Caracterización del servicio”.
- **Anexo N° 7:** Formato “OPP-FO-12 Comparación del nivel de prestación del servicio con las expectativas de los usuarios”.
- **Anexo N° 8:** Formato “OPP-FO-13 Resultado al seguimiento de los compromisos”.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	14 de 21

Anexo N° 1: Formato “OPP-FO-06 Decisión de implementar la carta de servicios”

 biblioteca nacional del Perú	Formato	Código	OPP-FO-06
	Decisión de implementar la carta de servicios	Versión	01
		Página	1 de 1

En la ciudad de Lima, el día.....de..... de 20...., se reunieron los señores representantes de la de la Biblioteca Nacional del Perú, para expresar su decisión conjunta de optimizar el servicio de y proporcionar los recursos humanos y materiales necesarios para el sostenimiento de la Carta de Servicios.

La demanda de nuestros usuarios nos obliga a prestar servicios más eficientes. La Carta de Servicio constituye una herramienta ideal para lograr dicho objetivo. Por ello, se acordó lo siguiente:

- ✓ Formular, aprobar e implementar la Carta de Servicios en lo referido a la atención del servicio de, de forma que se satisfaga las expectativas antes señaladas.
- ✓ Garantizar los recursos humanos y materiales necesarios para la sostenibilidad y cumplimiento de compromisos de la Carta.

Los señores mencionados anteriormente firman la presente, en señal de conformidad de los compromisos asumidos.

.....
Titular del Órgano de la BNP

.....
Jefe/a de Equipo de Trabajo
o
Jefe/a Órgano Desconcentrado de la BNP



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Guía Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú		OPP-OD-02
	Código	01	
	Versión	15 de 21	
		Página	

Anexo N° 2: Formato "OPP-FO-07 Constitución de la Mesa de Trabajo para elaborar la carta de servicios"

	Formato Constitución de la Mesa de Trabajo para elaborar la carta de servicios		OPP-FO-07
	Código	01	
	Versión	1 de 1	
		Página	

Responsable de la carta de servicios						
Denominación de la carta de servicios						
Fecha						
Nombre y Apellido	Cargo	Régimen	Función	Formación recibida en Carta de Servicios y en Calidad	Fecha de la Formación	Firma
/	/					



Formato: Digital	Clasificación: Uso Interno
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	

Anexo N° 3: Formato "OPP-FO-08 Encuesta de expectativas y percepciones de los usuarios del servicio"

	Formato	OPP-FO-08
	Encuesta de expectativas y percepciones de los usuarios del servicio	01 de 14

.....

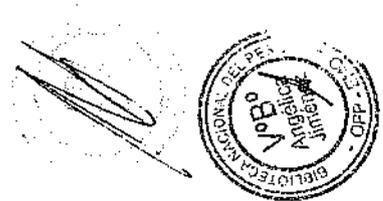
QUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DEL SERVICIO DE.....

Con el propósito de mejorar el servicio que le brindamos, agradeceremos su colaboración con el llenado de la siguiente encuesta.

QUE IMPORTANCIA TIENE PARA UD. LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

Marque con un aspa (x):	Muy importante (5)	Importante (4)	Algo importante (3)	Poco importante (2)	Nada importante (1)
1. Que el tiempo de espera sea oportuno					
2. Que la información proporcionada sea confiable					
3. La amabilidad en la atención					
4. El tiempo de atención brindado por el consultor adecuado					
5. La facilidad de comunicación por el consultor					
6. Otro que usted considere importante:					

Para nosotros su opinión es importante, Muchas Gracias por su Colaboración



 biblioteca nacional del peru	Guía		Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú		Versión	01
			Página	17 de 21

Anexo N° 4: Formato "OPP-FO-09 Registro de las encuestas de expectativas y percepciones de los usuarios del servicio"

 biblioteca nacional del peru	Formato		Código	OPP-FO-09
	Registro de las encuestas de expectativas y percepciones de los usuarios del servicio		Versión	01
			Página	1 de 1

CRITERIOS	Muy importante	Importante	Algo importante	Poco importante	Nada importante
	5	4	3	2	1
1. Tiempo de espera oportuno					
2. Información Proporcionada confiable					
3. Amabilidad en la atención					
4. Tiempo de atención brindado por consultor adecuado					
5. Facilidad de comunicación con el consultor					
Total					
6. Otro que usted considere importante					





Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

	Guía		Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú		Versión	01
			Página	18 de 21

Anexo N° 5: Formato "OPP-FO-10 Evaluación de los resultados de la encuesta de expectativas realizada a los usuarios"

	Formato		Código	OPP-FO-10
	Evaluación de los resultados de la encuesta de expectativas realizada a los usuarios		Versión	01
			Página	1 de 2

USUARIOS DEL SERVICIO:

Criterios	Muy importante	Importante	Algo importante	Poco importante	Nada importante	Puntaje	Porcentaje
	5	4	3	2	1		
1. Tiempo de espera oportuno							
2. Información Proporcionada confiable							
3. Amabilidad en la atención							
4. Tiempo de atención brindado por consultor adecuado							
5. Facilidad de comunicación con el consultor							
Total							

[Handwritten signature]



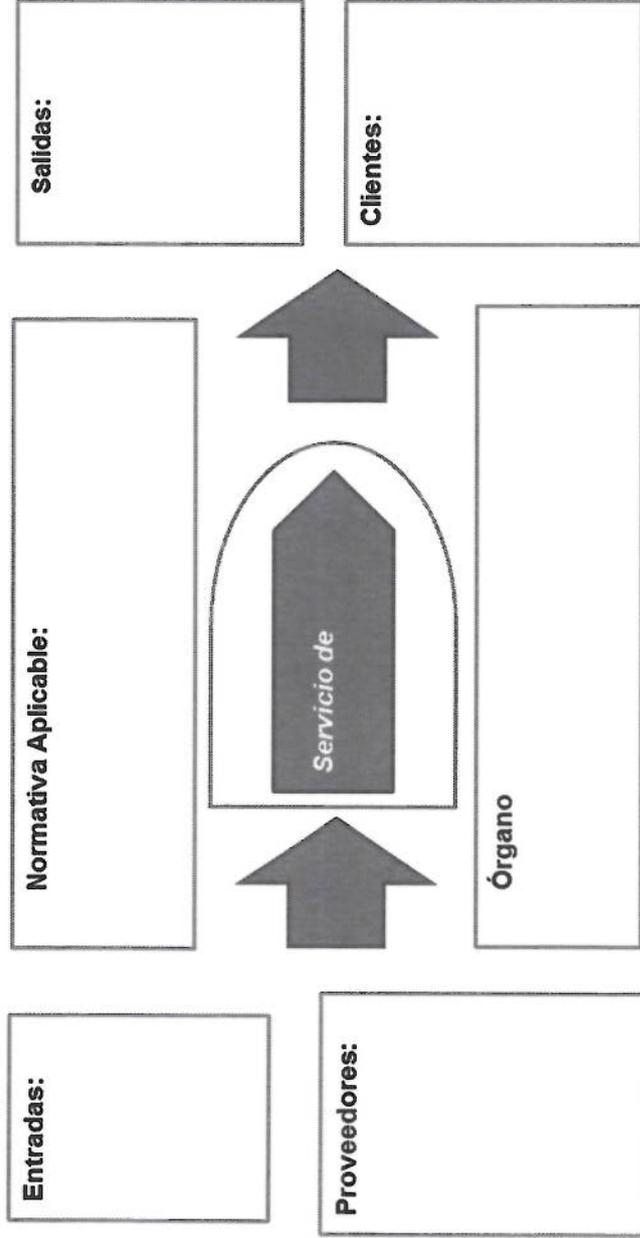
Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

 biblioteca nacional del Perú	Guía		Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú		Versión	01
			Página	19 de 21

Anexo N° 6: Formato "OPP-FO-11 Caracterización del servicio"

 biblioteca nacional del Perú	Formato	Código	OPP-FO-11
	Caracterización del servicio	Versión	01
		Página	1 de 1

CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO.....



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

Anexo N° 7: Formato "OPP-FO-12 Comparación del nivel de prestación del servicio con las expectativas de los usuarios"

	Código Versión Página	Formato OPP-FO-12 01 1 de 1
Comparación del nivel de prestación del servicio con las expectativas de los usuarios		

USUARIOS DEL SERVICIO:

Análisis de Expectativas		Escala de Medida del Nivel de Prestación del Servicio																			
Descripción de la expectativa (qué, cómo, cuándo, dónde, cuánto, por qué)	Indicador de la expectativa	Nivel de Prestación del Servicio																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Breviar la información sobre el servicio de referencia	Cantidad de cartas de referencia																				
	Tiempo de espera para la entrega de la información																				
Breviar la información sobre el servicio de referencia	Cantidad de cartas de referencia																				
	Tiempo de espera para la entrega de la información																				
Breviar la información sobre el servicio de referencia	Cantidad de cartas de referencia																				
	Tiempo de espera para la entrega de la información																				

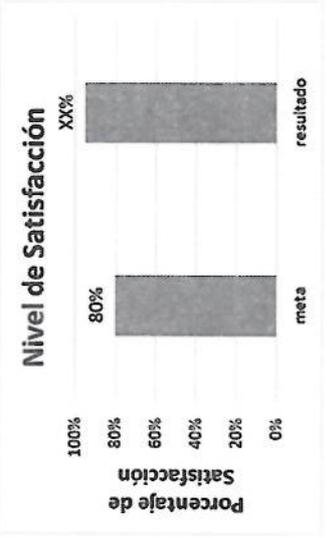



 biblioteca nacional del Perú	Guía		Código	OPP-OD-02
	Implementación de cartas de servicios en la Biblioteca Nacional del Perú		Versión	01
			Página	21 de 21

Anexo N° 8: Formato "OPP-FO-13 Resultado al seguimiento de los compromisos"

 biblioteca nacional del Perú	Formato		Código	OPP-FO-13
	Resultado al seguimiento de los compromisos		Versión	01
			Página	1 de 1

COMPROMISO N° 1	
INDICADOR:	
META:	
RESULTADO:	



TOTAL DE
 TOTAL DE



La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.