

## **BILBAO / Las bibliotecas municipales y la OMIC logran el certificado de calidad por el servicio que prestan**

**Son los primeros servicios en el Estado en conseguir este tipo de aval de Aenor**

O. Sáez. Bilbao

La Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao y la Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras (OMIC) han sido merecedoras del certificado de calidad Aenor, que ratifica su compromiso con la ciudadanía bilbaina. Se convierten así en los primeros servicios del Ayuntamiento de Bilbao que obtienen dicha certificación y en los primeros de este tipo certificados en el Estado español.

El Ayuntamiento de la villa está inmerso en un proyecto integral de modernización y mejora en la gestión orientado a dar un mejor servicio a la ciudadanía de Bilbao. Este reconocimiento de calidad no hace sino confirmar el trabajo que están desarrollando las distintas áreas del Consistorio en este sentido. La carta de servicios es una de las herramientas utilizadas para trabajar la mejora.

El objetivo de la carta de servicios es informar públicamente a la ciudadanía y personas usuarias acerca de los servicios que se ofrecen así como de los compromisos de calidad en su prestación, y de los derechos y obligaciones que les asisten.

Desde el pasado 27 de octubre de 2006, la de Bilbao es la primera red pública de bibliotecas del Estado en conseguir esta herramienta, y ha sido fruto del trabajo desarrollado durante todo un año por revisar y mejorar el servicio de acuerdo a las necesidades de las personas usuarias. Entre los compromisos establecidos en su carta de servicios se pueden destacar el destino de un 15% del presupuesto de gasto a la organización de actividades de animación a la lectura, obtener al menos una media de 7 en la satisfacción de las personas usuarias con respecto a las instalaciones, la apertura de un mínimo de 50 horas semanales o incrementar el número de servicios y formularios a través de la web.

Respecto a la OMIC, los compromisos asumidos se centran en agilizar los distintos procedimientos del servicio como ofrecer información y atención sin cita previa, reducir los tiempos de espera para las consultas en ventanilla a 10 minutos, ofrecer una conexión directa con la ciudadanía y un plazo de ocho días para tramitar una reclamación.