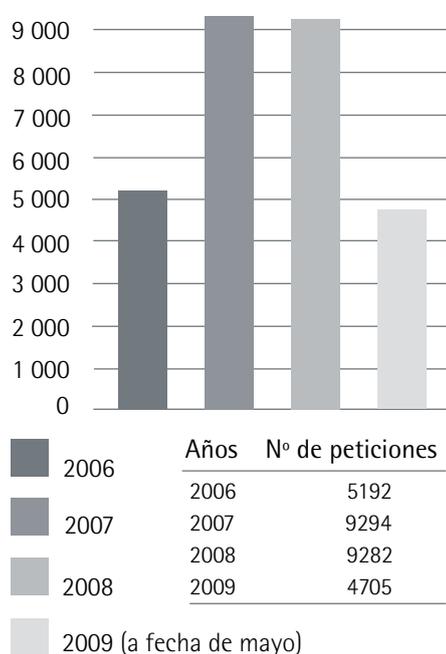


## El Sistema Integrado de los Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico: la calidad orientada a los usuarios

El Sistema Integrado de los Servicios del IAPH es una herramienta fundamental para la transferencia a la sociedad del conocimiento especializado de la institución y una de sus líneas estratégicas. En las XI Jornadas Españolas de Documentación Científica (Fesabid 2009) se ha presentado en el marco de las Experiencias de Calidad orientadas a los usuarios, con el objetivo de satisfacer el mayor número de sus expectativas y necesidades concretas. La comunicación presentada se encuentra disponible en [www.fesabid.org/zaragoza2009/Libro\\_Actas\\_Fesabid\\_2009.pdf](http://www.fesabid.org/zaragoza2009/Libro_Actas_Fesabid_2009.pdf)



Sistema de Gestión de Servicios. Peticiones 2006-2009

La publicación en 2005 de la Carta de Servicios, conformada por 50 servicios de diversos ámbitos, hace recomendable la regulación de los mismos y su seguimiento continuo. El Sistema Integrado contribuye a la gestión homogénea de los Servicios del IAPH y al logro de unos niveles de calidad acordes con las actuales exigencias de modernización de los Servicios.

El primer objetivo que se logra es facilitar un Catálogo transparente de todos los Servicios visible a través del Portal Web del IAPH ([www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph)), con mayor dinamismo que el texto legal y que permite incorporar instrumentos de relación con los usuarios:

formularios en línea y encuestas de evaluación.

Desde un principio, el Sistema se concibe para responder a las necesidades de gestión específicas de cada servicio, además de facilitar la interacción con los usuarios y contribuir al seguimiento y mejora continua de los diversos servicios. En este sentido, se encarga de la tramitación de los formularios y de su remisión a cada responsable; facilita el registro automático de las solicitudes de información; y agiliza la consulta necesaria para la gestión diaria de cada servicio, entre otras prestaciones.

Los servicios con mayor desarrollo y que contemplan desde sus inicios la interacción con los usuarios conformarán el germen de los Servicios en Línea, uno de los grandes hitos del Sistema y que se presentan como un apartado transversal del Portal Web del IAPH. Los Servicios en Línea permiten las consultas o descargas en línea, ofrecen formularios de solicitud o disponen de suscripción directamente en el Portal Web, y ofrecen sus respuestas en formato electrónico. En el caso de algunos servicios interactivos, incluso es posible el acceso inmediato a la información requerida.

En cuanto al análisis y evaluación de los servicios, los módulos de Estadísticas, Indicadores y Consultas hacen posible la explotación de la información y la genera-

ción de gráficos sobre el uso y los usuarios de los servicios en línea; la realización de una evaluación objetiva y homogénea del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y la realización de consultas no predeterminadas relacionadas con la gestión habitual de los servicios.

En cuanto al impacto externo, desde su puesta en funcionamiento (marzo 2006) cerca de 5 000 usuarios se han dado de alta en el Sistema y se han generado más de 23 000 prestaciones (consultas, descargas o solicitudes según el servicio en cuestión) de los servicios en línea. De 5 193 prestaciones en el año 2006, se pasó a 9 294 en el 2007 y a cerca de 9 500 en 2008.

En definitiva, el Sistema Integrado de Servicios es un proyecto ambicioso en su extensión y alcance, aunque precisamente por estas características aún tiene muchas posibilidades por explotar. Para ello, se analizan e implantan mejoras a través de un plan anual de desarrollo del Sistema. La inclusión de nuevos servicios que lo exploten de forma completa, así como el aumento de los servicios en línea están entre los objetivos prioritarios. Todo ello, con el objetivo global de hacer efectivas prácticas de calidad orientadas a la ciudadanía en todos los centros de la institución.

Ángela Blanco Muriel y M<sup>a</sup> Victoria Madrid Díaz  
Dirección de Estrategia y Comunicación, IAPH