

Ponencia presentada en el 8° Congreso Nacional de Bibliotecología y Ciencias de la Información: "Bibliotecas y Educación en el Marco de la Globalización", organizado por la Asociación Colombiana de Bibliotecólogos y Documentalistas – ASCOLBI. Cartagena de Indias, Mayo 31 a Junio 2 de 2006.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: UNA VENTAJA COMPETITIVA¹

Yamile Hernández Garzón²

RESUMEN

La acreditación de programas académicos e institucionales es importante en un escenario globalizado donde la biblioteca universitaria esta inmersa; en un entorno académico cada vez más preparado, especializado y con usuarios más exigentes donde las instituciones de educación superior buscan acreditarse con el propósito de hacer reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad.

El permanente mejoramiento de los procesos relacionados con la gestión de las bibliotecas universitarias, plantea la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los criterios de la norma ISO 9001:2000 como una decisión estratégica. Basada en sus ocho principios, la gestión de la calidad conduce a la mejora continua del desempeño y a la eficacia de los procesos: Enfoque al usuario, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores; que involucran a los Bibliotecólogos en una nueva cultura de la calidad comprometidos con el logro de ventajas competitivas.

La incorporación de la mejora continua en la biblioteca universitaria permite alcanzar una misión y visión más comprometida con la institución, con procesos eficaces, normalización de procedimientos e instructivos documentados y controlados, seguimiento, medición y validación en las diferentes etapas de realización, personal calificado, competente, motivado y comprometido que se traduce en la fidelización de los usuarios.

Descriptores: BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. NORMA ISO 9001 – IMPLEMENTACIÓN. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

¹ Ponencia presentada en: Congreso Nacional de Bibliotecología y Ciencias de la Información (8° : 2006 : Cartagena).

² Bibliotecóloga Pontificia Universidad Javeriana, Especialista en Redes de Información Documental. Auditora Interna de Calidad. Jefe de Desarrollo de Colecciones y Sistema Unicornio, Biblioteca Universidad Jorge Tadeo Lozano. yamile.hernandez@utadeo.edu.co

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias, están inmersas en un entorno globalizado donde se manifiestan cambios radicales, con la necesidad de incorporar herramientas y estrategias administrativas que logren la eficiencia, productividad con calidad, competitividad, mejora continua y el aumento de la satisfacción de los usuarios que demandan productos y servicios; en un escenario académico cada vez más preparado donde las instituciones de educación superior buscan la acreditación institucional y de programas académicos con el propósito de hacer reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad, para lo cual la biblioteca debe asumir un rol importante en el proceso, elevando significativamente su nivel de competencias.

“La acreditación está contribuyendo a la apropiación de la cultura de autoevaluación que promueve la comunicación académica y el mejoramiento cualitativo de programas y de la propia institución, lo que fortalece además, la concreción de la Misión y del Proyecto Institucional”³. La acreditación institucional y de programas académicos, hace referencia a la síntesis de las características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa en el modo como la institución o el programa académico presta dicho servicio. El Consejo Nacional de Acreditación, ha definido un conjunto de características generales de calidad, que reflejan las condiciones de la organización, administración y gestión, en las cuales interviene de manera dinámica la biblioteca universitaria.

Es importante implementar en las bibliotecas universitarias lineamientos claros y precisos que le permitan alcanzar una gestión de calidad en sus procesos de evaluación continua, que contribuya como soporte en los requerimientos de acreditación actuales, considerando los procesos de calidad de las instituciones de educación superior.

Los profesionales de la información y documentación como gestores de conocimiento, con los constantes avances en administración y bibliotecología recurren a la innovación de nuevas metodologías de trabajo organizado que reflejen la riqueza de su cultura, filosofía de cambio y calidad de vida, permitiendo así la transformación de las bibliotecas universitarias hacia un concepto competitivo, donde la misión, visión y objetivos están orientados a alcanzar la reducción de costos de operación, nuevos servicios, procesos eficaces interrelacionados entre sí, generación de nuevas habilidades y competencias con personal comprometido, motivado, capacitado y con estándares que garanticen las acciones adecuadas para la mejora continua.

³ CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la acreditación de programas. Bogotá: El Consejo, 2003. p.14

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La calidad es el “grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”⁴, donde un requisito es una necesidad o expectativa establecida de un producto y/o servicio que repercute en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios implícitas o expresadas.

Un modelo de gestión basado en la búsqueda de calidad y su aseguramiento, que controla de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro, se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continua con orientación en el usuario.

De acuerdo con Philip B. Crosby⁵, los conceptos fundamentales de la calidad son:

- Cumplir con los requisitos, el mejoramiento se alcanza haciendo las cosas bien desde la primera vez.
- La prevención, consiste en observar el proceso y determinar las posibles causas de error.
- El estándar de realización debe ser cero defectos, (no “así está bastante bien”) en una organización todos los resultados son alcanzados por las personas.
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento, lo constituyen todos los gastos realizados en hacer las cosas mal al incumplir con los requisitos.

Estos cuatro factores se integran como conceptos fundamentales del proceso para el mejoramiento de la calidad, que responden a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es calidad?
2. ¿Qué sistema se requiere para propiciar la calidad?
3. ¿Qué estándar de realización deberá utilizarse?
4. ¿Qué sistema de medición se requiere?

⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Bogotá : ICONTEC, 2003. p. 10. (NTC-ISO 9000).

⁵ CROSBY, Philip B. Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas. México: Editorial Continental, 1992. 211 p.

La implementación de un sistema de calidad no es fácil, hay que romper rutinas y podrían llegar a presentarse dificultades en:

- La no percepción de la necesidad de mejorar
- La pasividad de los directivos y responsables de los diferentes procesos
- Falta de receptividad
- Temor a aceptar la realidad
- Falta de comunicación
- Incertidumbre entre el personal
- Resistencia al cambio
- Luchas de poder
- La desinformación

Por lo anterior, es importante un cambio en la organización hacia una cultura de calidad, "conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su misión"⁶. En este proceso se requiere de una actitud activa ante los errores que se han de prevenir o solucionar y no ocultar o aplazar, se aplica a los procesos de la biblioteca y a los que la afectan, a los proveedores, y al estudio de satisfacción de usuarios.

Crear conciencia sobre la calidad deberá de adaptarse a la cultura de la organización, por lo cual, el personal debe estar enterado del compromiso de la dirección, conocer la política y objetivos de calidad, así como conocer a cuánto ascienden los costos por hacer las cosas mal. Crear conciencia sobre la calidad se extiende a todas las acciones de la dirección y cuando es entendida como cumplimiento de los requisitos se incorpora al lenguaje de la organización y empieza a dar buenos resultados.

La Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 titulada Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, es una herramienta que puede ser utilizada para conocer la terminología del sistema de gestión de calidad, que puede ser implementado en la biblioteca a través de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001, llamada Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos, cuyo ente normativo es el ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

La decisión de implementar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 y la adopción de un enfoque basado en procesos, constituyen herramientas claves que alineadas con el

⁶ CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México: 2 ed. México : McGraw-Hill, 2001. p.87

direccionamiento estratégico y el proyecto institucional, redundando en el mejoramiento de los procesos.

La familia de las normas ISO 9000, son el resultado de la experiencia de un grupo de especialistas de diversos países, quienes documentaron la experiencia de muchos años y en diversos tipos de organizaciones, en el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad. Estas normas describen de manera general y universal los criterios y directrices básicas en lo que se refiere a sistemas de calidad, sus implicaciones y aspectos relacionados con su implementación en diversos tipos de ambientes y organizaciones.

Bajo la norma ISO 9000:2000⁷, un sistema de gestión de la calidad, se define como Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, teniendo en cuenta que sistema de gestión es Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Gestionar el sistema de la de calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, permite asegurar que los productos y/o servicios cumplen con las características previamente definidas, proporcionando a los clientes la confianza y seguridad necesaria en relación a la organización. La obtención de los resultados de calidad que la organización establece, depende de los procesos internos y de los suministros, lo que implica una interrelación con los proveedores para asegurarse de la calidad.

En el desarrollo de un sistema de gestión de calidad, intervienen elementos característicos y diferenciales de una organización, por lo tanto, la aplicación de los requisitos de la norma es acorde a las estrategias, objetivos y metas de funcionamiento de cada biblioteca universitaria y de su entorno, lo cual hace necesaria su adaptación en cada caso.

Un sistema de gestión se diseña para su implementación, mantenimiento y mejora continua que tiende al desarrollo en el largo plazo mediante el enfoque hacia los usuarios.

Los principios de la gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de calidad de la familia de Normas ISO 9000, son reglas o ideas fundamentales para la operación y dirección de la organización, atendiendo al mismo tiempo las necesidades de todas las partes interesadas.

⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, Sistemas de Gestión de la calidad fundamentos y vocabulario, Op. cit., p. 11

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La mejora continua y la eficacia de los procesos en las bibliotecas universitarias, se garantiza empleando los principios de gestión de la calidad. "Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño":

1. Enfoque al cliente: Las bibliotecas universitarias dependen de sus usuarios: estudiantes, docentes, directivos, investigadores y usuarios de otras instituciones de educación superior, por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras para satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas. Esto implica conocer los niveles de satisfacción que se logra a través de encuestas periódicas de satisfacción de usuarios y detectar a tiempo las no conformidades con mecanismos para su tratamiento oportuno y adecuado.
2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Los líderes de los diferentes procesos de la biblioteca, deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a comprometerse en el logro de los objetivos propuestos, implica involucrar a todo el personal, para partir de una convicción sobre la importancia de la calidad y llevar al equipo de trabajo al entendimiento de la misión, visión, política y objetivos de calidad de la biblioteca dentro de la institución.
3. Participación del personal: El personal es la esencia de la organización; el total compromiso del personal profesional, técnico y auxiliar, posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la biblioteca y para la apropiación del sistema de gestión de calidad. El personal que realice las funciones que afecten la calidad de la prestación del servicio de la biblioteca deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades de los procesos de la biblioteca y los recursos relacionados, se gestionan como un proceso. Estos procesos están mutuamente relacionados y se interrelacionan entre sí.
5. Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la biblioteca para el logro de sus objetivos. En

donde los diferentes procesos de la institución intervienen para que la biblioteca pueda lograr lo propuesto.

6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización, debería ser un objetivo permanente de ésta. Continuamente, se deben buscar mecanismos para aumentar la capacidad de la biblioteca para cumplir con los requisitos de los usuarios y contar con personal capacitado y comprometido con su trabajo, lo cual se logra mediante el seguimiento a los indicadores de gestión, resultados de las auditorías, revisión por la dirección y ejecución del plan de capacitación.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. De acuerdo con el objetivo de cada proceso de la biblioteca, se debe contar con parámetros e indicadores de gestión claros, que permitan medir el cumplimiento de las metas propuestas.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una biblioteca y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor y contribuye con la satisfacción de los usuarios, mediante actividades de selección, evaluación, comunicación con proveedores, acuerdos de verificación y seguimiento a su desempeño.

Para un proceso de mejora, se debe determinar en la biblioteca si la misión y los objetivos que en ella se desarrollan son congruentes con la misión institucional, para lo cual se utiliza una metodología de planeación y gerencia estratégica.

La misión debe formularse como un propósito duradero que describa los valores y prioridades de la biblioteca, distinguiéndola de las demás, identificando el alcance de las operaciones en los aspectos de productos y servicios, los clientes, tecnología y calidad inspiradora que sirva como marco de referencia para evaluar las actividades presentes y futuras, además de ser formulada en términos tan claros que pueda ser entendida por todos sus integrantes.

La gestión de la calidad definida como "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a calidad"⁸, contempla un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad en bibliotecas universitarias, teniendo en cuenta las siguientes etapas:

⁸

Ibid., p. 12

- Determinar necesidades y expectativas de los usuarios y de las partes interesadas
- Establecer la política y objetivos de calidad de la biblioteca
- Determinar los procesos, las responsabilidades y autoridades para el logro de los objetivos de calidad
- Determinar y planear los recursos necesarios para el logro de los objetivos de calidad
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso de la biblioteca
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la biblioteca.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Lo que se busca al implementar los lineamientos de la norma en la biblioteca, es crear un sistema de gestión de calidad, en el cual se involucra el ciclo de procesos que se llevan a cabo para la producción de un producto y la prestación del servicio. El ciclo comienza con la definición de los requisitos del usuario y termina en la satisfacción del mismo, al llevar a cabo procesos específicos con un enfoque basado en procesos donde cualquier actividad o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas, puede considerarse como un proceso:

- Procesos de dirección: Incluye los procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos y revisiones por la dirección.
- Procesos de realización: Incluye todos los procesos de la biblioteca que proporcionan el resultado previsto por la organización. Entre estos procesos, se encuentran los procesos misionales de la biblioteca universitaria:

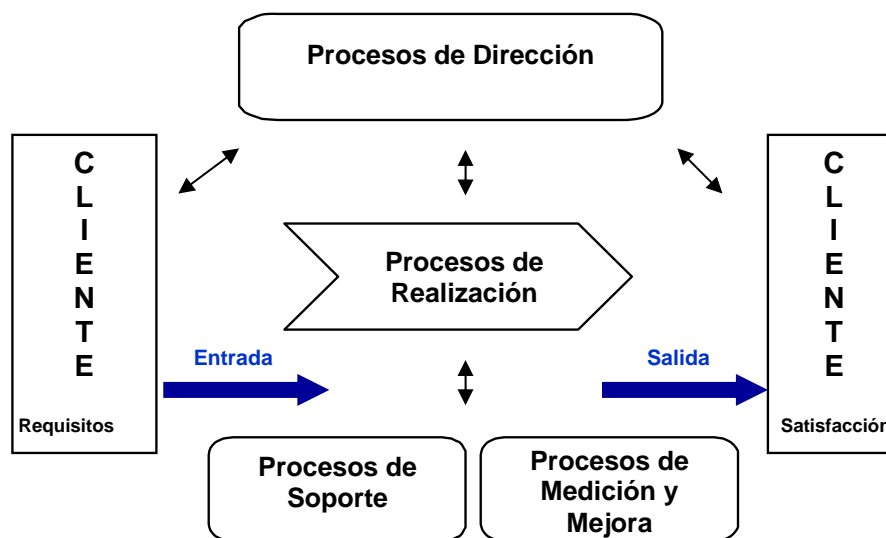
Desarrollo de Colecciones: Incluye Compra, canje, donación y evaluación de proveedores de material bibliográfico, aplicando los lineamientos establecidos por la biblioteca en la política de desarrollo de colecciones para la selección, adquisición y evaluación de los recursos bibliográficos, teniendo en cuenta las bibliografías de los programas académicos, planes de estudio, programas y líneas de investigación de la institución, los lineamientos establecidos para la acreditación de programas académicos y los derechos de autor.

Procesamiento Técnico de Información, que se basa en las normas internacionales de catalogación y clasificación con el uso de

herramientas, tales como Reglas de Catalogación Angloamericanas, Sistema de Clasificación, Listas de Encabezamientos de Materia y Tesauros Especializados, entre otros, para el análisis del material bibliográfico adquirido y su posterior incorporación al sistema para permitir su acceso a través de catálogos disponibles a los usuarios.

Los Servicios de Información se prestan a la comunidad universitaria, incluye los servicios de Préstamo Externo, Préstamo Interbibliotecario, Consulta Interna, Referencia, Conmutación Bibliográfica, Reprografía, Formación de Usuarios, Difusión de Información y Servicios en Línea. Para garantizar la adecuada prestación de estos servicios, es necesario contar con recursos adecuados y la eficacia de los procesos de Desarrollo de Colecciones y Procesamiento Técnico, para contribuir con la satisfacción de los usuarios mediante servicios oportunos y acordes con sus requisitos.

- **Procesos de soporte:** Incluye los procesos de apoyo a la gestión de la biblioteca, como Inventario y Mantenimiento de las Colecciones, Software de automatización de la Biblioteca, Departamento de Compras, Almacén, Recursos Humanos, Mantenimiento y otros procesos necesarios para la realización y medición del sistema de gestión.
- **Procesos de medición y mejora:** Incluye los procesos necesarios para la recopilación y el análisis del desempeño, la mejora de la eficacia y la eficiencia, incluye auditoría, acciones correctivas, acciones preventivas y son parte de los procesos de dirección, soporte y realización.



Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

El modelo de sistema de gestión basado en procesos presentado, muestra como los usuarios tienen un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada y la satisfacción del usuario que requiere de la información relativa a la percepción del usuario acerca de si la biblioteca ha cumplido sus requisitos. Puede aplicarse a todos los procesos anteriormente mencionados, la metodología conocida como PHVA de Walter Sheward difundida por Edwards Deming de Planear, Hacer, Verificar y Actuar⁹, donde la planificación es el primero de los conceptos básicos para el mejoramiento continuo; en todos los procesos de la calidad se debe:

Planear: Propósito específico del proceso, el cual está basado en los lineamientos generales del Sistema de Gestión de Calidad. Establece los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con el usuario y las políticas de la institución.

Hacer: Asegurar una eficaz planificación, operación y control del proceso e implementar los procesos.

Verificar: Seguimiento y medición de los procesos respecto a las políticas, objetivos y los requisitos para el servicio e informar sobre los resultados.

Actuar: Acciones de mejoramiento del proceso, tomadas sobre el resultado de las mediciones a partir de indicadores de gestión, no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas, para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

La biblioteca debe contar con tiempo y personal para planificar el proceso de realización del servicio desde la necesidad de los usuarios hasta la entrega del mismo. Se deben mantener canales de comunicación con los usuarios acerca de la información sobre el servicio, consultas, atención de solicitudes, modificación en las solicitudes y la retroalimentación de los usuarios incluyendo sus quejas.

La alta dirección de las instituciones de educación superior, tiene un papel preponderante para la operación eficaz del sistema de gestión de calidad, ya que a través de sus acciones, se crea un ambiente donde el personal se encuentre completamente involucrado y comprometido a través de la toma de conciencia, motivación y participación con disponibilidad de recursos y la revisión periódica del sistema.

Para la prestación del servicio la biblioteca debe conocer las características del producto o prestación del servicio a entregar y cuando sea necesario

⁹ LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco José. ISO 9000 y la planificación de la calidad: guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión por procesos. Bogotá : ICONTEC, 2004. p. 10.

facilitar al personal instructivos documentados, proporcionar el equipo necesario, contar con elementos de seguimiento y medición durante la prestación del servicio, teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Control de la prestación del servicio.
- Validación de los procesos de prestación del servicio
- Identificación y trazabilidad durante los diferentes procesos
- Propiedad del cliente
- Preservación del producto
- Control a los dispositivos de seguimiento y medición.

El seguimiento a la implementación del sistema de gestión de calidad, se basa en el análisis de datos obtenidos en la medición y permite la mejora continua del sistema, lo cual se contempla en el capítulo de la norma ISO 9001:2000 Medición, Análisis y Mejora que tiene en cuenta los factores de conformidad del producto o de la prestación del servicio, la conformidad del sistema y la mejora continua de la eficacia del sistema.

La biblioteca debe evaluar y medir las características de la prestación del servicio para verificar que cumplan con los requisitos exigidos por los usuarios y realizar un seguimiento para demostrar que la planificación es adecuada. Para este seguimiento y medición se debe tener en cuenta:

- Satisfacción de los usuarios
- Auditoría interna
- Seguimiento y medición del proceso
- Seguimiento y medición del servicio

Se debe tener control de los productos y/o servicios no conformes que no cumplen con la calidad requerida o con las especificaciones dadas por el usuario, tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada y acciones apropiadas para su tratamiento.

La biblioteca debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad basado en los resultados de las auditorías, en el seguimiento, medición y análisis de datos, teniendo en cuenta los indicadores de gestión y contemplando los siguientes elementos:

- Mejora continua
- Acción correctiva
- Acción preventiva

Las acciones correctivas actúan sobre las no conformidades o errores ocurridos y las acciones preventivas se toman para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.

Las fuentes de donde nacen las acciones correctivas y preventivas son las mediciones internas y externas que se realizan sobre los procesos, productos y servicios de la biblioteca, como auditorías, quejas y sugerencias que se reflejan en el análisis de datos.

Cuando la biblioteca implementa un sistema de gestión de calidad en sus procesos, no sólo optimiza su desempeño interno y aumenta su productividad, sino que también le permite tener reconocimiento en sus procesos y servicios a un nivel competitivo. El enfoque a través de un sistema de gestión de calidad anima a las bibliotecas universitarias a analizar los requisitos de los usuarios, definir los procesos que contribuyen al logro de servicios aceptables y mantener los procesos bajo control, proporcionando una base para la mejora continua con el objeto de incrementar la satisfacción de los usuarios y de otras partes interesadas.

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Incluye la documentación que apoye y justifique la implementación del sistema de gestión de calidad, esta documentación puede estar en cualquier formato o medio y debe aportar valor.

Cada biblioteca determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar de acuerdo al tipo, tamaño, la complejidad e interacción de los procesos, requisitos de los usuarios, requisitos reglamentarios que sean aplicables y la competencia del personal.

Los documentos utilizados en el sistema de gestión de calidad son:

MANUAL DE CALIDAD

La política, objetivos de calidad y la descripción de los requisitos que le afectan de la norma ISO 9001:2000, se encuentran descritos en el Manual de Calidad, que especifica el sistema de gestión de la calidad de la biblioteca. La política de calidad según ISO 9000, se define como intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección; es la definición estratégica de cómo se quiere que sean en la biblioteca los productos, servicios, su nivel de calidad, y de cómo actuará la institución para su cumplimiento.

La biblioteca define en el Manual de Calidad el alcance, exclusiones, procedimientos documentados y la secuencia e interrelación de procesos del sistema, y de cómo se lleva a cabo el desarrollo de sus actividades para

obtener el nivel de calidad deseado con base en el análisis, los recursos disponibles y las decisiones estratégicas de servicio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En este manual se consigna y describe la documentación que se considere debe existir para asegurar la calidad de los procesos del sistema de gestión de calidad de la biblioteca. Estos son procedimientos del sistema e instructivos de trabajo y otros documentos que aporten valor al sistema de gestión de calidad, los cuales deben estar documentados (establecido, documentado, implementado y mantenido), aprobados, revisados, actualizados y controlados para garantizar su efectividad.

Para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2000, deben incluirse como obligatorios seis procedimientos, adicionales a los que la biblioteca y los procesos que se interrelacionan requieran:

- Control de Documentos
- Control de Registros
- Control de Producto y/o Servicio No Conforme
- Auditorías Internas
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas

REGISTROS DE CALIDAD

Son los formatos diligenciados que proporcionan evidencia objetiva de que se han realizado las actividades planeadas en el sistema de gestión de la biblioteca; deben ser legibles, identificables, recuperables y controlados mediante un procedimiento documentado.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La norma ISO 19011, proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría y la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad, así como la competencia y la evaluación de los auditores. La auditoría es "proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera

objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría”¹⁰

La auditoría interna también llamada de primera parte, se realiza por, o en nombre de la institución, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, puede constituirse la base para una autodeclaración de conformidad de una organización que se realiza para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de calidad, detecta las fallas y permite corregirlas de manera definitiva. La auditoría interna, se lleva a cabo a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad de la biblioteca es conforme con lo planeado, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Los hallazgos detectados en la auditoría interna de los diferentes procesos del sistema de gestión de calidad de la biblioteca, se utilizan para evaluar la eficacia del sistema e identificar las oportunidades de mejora, deben ser revisados y establecerse acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las auditorías externas son de segunda y tercera parte, las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tales como los clientes o por personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes, generalmente acreditadas que proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001.

La auditoría tiene dos fases: Auditoría de documentación, que determina si el sistema de gestión documentado satisface los requisitos de la norma adoptada y la auditoría de cumplimiento, que establece hasta qué punto el sistema de gestión documentado está implementado y es tomado en cuenta por el personal del sistema de gestión de calidad de la biblioteca.

Otro aspecto en la evaluación es la revisión del sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección, donde se lleva a cabo de manera periódica revisiones de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad con respecto a la política y los objetivos de calidad. Esta revisión incluye la determinación de la necesidad de emprender acciones luego del análisis de los resultados de las auditorías, informes de gestión, retroalimentación de los usuarios, desempeño de los procesos a través de indicadores de gestión, estado de las acciones correctivas, acciones preventivas y recomendaciones para la mejora. El resultado de esta revisión,

¹⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogotá: ICONTEC, 2003. p. 2. (NTC-ISO 19011).

contribuye con la mejora de la eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad de la biblioteca.

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Biblioteca debe identificar los procesos que son susceptibles de certificarse: estratégicos o vitales, de apoyo, de impacto a la comunidad, considerando que la certificación no es una meta en sí misma, ni un requerimiento u obligación, sino la consecuencia de la forma de trabajo.

La certificación es el reconocimiento formal de un sistema de la calidad por parte de terceros, quienes constan por escrito que un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos especificados. La institución se somete voluntariamente al procedimiento de un ente certificador para demostrar que el sistema de gestión de la calidad establecido está de acuerdo con la norma de referencia y que cumple con sus especificaciones.

Para obtener la certificación, la biblioteca tendrá que haber implementado previamente el sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000, para su verificación por auditores de entidades certificadoras acreditadas para tal fin, quienes serán los encargados de comprobar si se cumple con todos los requisitos necesarios para obtener la certificación, teniendo en cuenta las siguientes etapas:

Análisis de la documentación
Auditoría en el sitio
Otorgamiento del certificado
Auditorías anuales durante la vigencia de la certificación
Auditoría de renovación

A manera de conclusión, las ventajas competitivas que se obtienen al implementar un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca universitaria son, entre otros:

- Proporciona confianza tanto a la institución educativa como a sus usuarios, de la capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de manera coherente.
- Mejora el posicionamiento de la biblioteca al impulsar los procesos académicos de docencia, investigación y extensión de la institución.
- Mejora la comunicación interna en la biblioteca y con los usuarios.

- Mejora del conocimiento de los usuarios a través de una identificación de sus necesidades, mediante un sistema efectivo de atención a quejas, reclamos y sugerencias; evaluación de la prestación del servicio por medio de instrumentos de medición, como encuestas de satisfacción o entrevistas.
- Mejora la competencia del personal a través de la selección de acuerdo a competencias requeridas y la implementación de planes de formación y capacitación, lo que se traduce en contar con personal idóneo con una mayor motivación en su desempeño en los diferentes procesos del sistema de gestión de calidad de la biblioteca.
- Disminuye los errores en los resultados de los procesos.
- Mejora la productividad y la eficacia a través del análisis y seguimiento a los indicadores de gestión de los diferentes procesos.
- Normaliza los procesos mediante procedimientos e instructivos documentados, actualizados y controlados.
- Mejora la calidad en los productos y servicios de la biblioteca a través de la validación en las diferentes etapas de los procesos de realización.
- Agiliza el seguimiento al tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de establecer acciones correctivas y preventivas.

BIBLIOGRAFÍA

ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. Evaluación de bibliotecas: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Alfagrama Ediciones, 2006. 128 p.

CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México: 2 ed. México : McGraw-Hill, 2001. 382 p.

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la acreditación de programas. Bogotá: El Consejo, 2003. 128 p.

CROSBY, PHILIP B. Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas. México: Editorial Continental, 1992. 211 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogotá : ICONTEC, 2003. 39 p. (NTC-ISO 19011).

_____. Sistemas de Gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Bogotá : ICONTEC, 2003. 37 p. (NTC-ISO 9000)

_____. Sistemas de Gestión de la calidad requisitos. Bogotá : ICONTEC, 2002. 28 p. (NTC-ISO 9001:2000)

LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco José. ISO 9000 y la planificación de la calidad: guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión por procesos. Bogotá : ICONTEC, 2004. 127 p.

MARIÑO NAVARRETE, Hernando. Calidad lecciones aprendidas. Bogotá : Alfaomega, 2002. 55 p.