



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

YAMILE HERNÁNDEZ GARZÓN

**8° CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
"Bibliotecas y Educación en el Marco de la Globalización"**

Cartagena de Indias, Mayo 31 a Junio 2 de 2006



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.



Conceptos relativos al Sistema de Gestión de la Calidad*

Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí

Sistema de Gestión

sistema para establecer la política y los objetivos y para el logro de dichos objetivos

Sistema de Gestión de la Calidad

sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

Gestión

actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Gestión de la Calidad

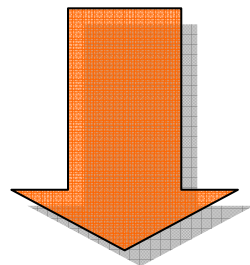
actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

* NTC-ISO 9000

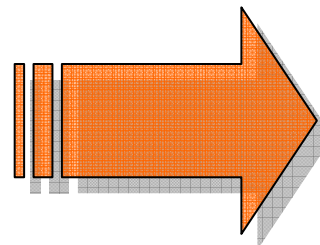
Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2000

9001

Especifica requisitos

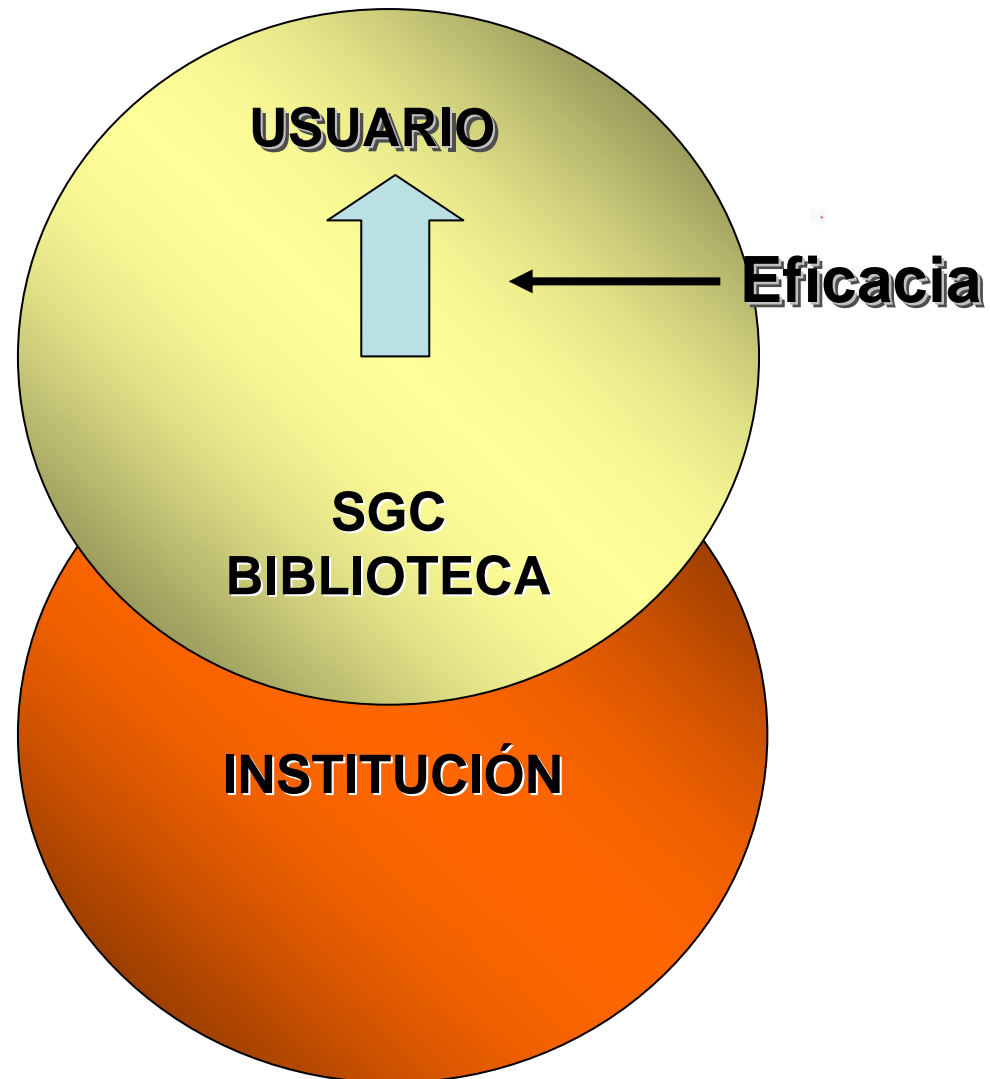


EFICACIA del
SGC para dar
cumplimiento a los
requisitos de los
usuarios



SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS Y
CALIDAD DEL
SERVICIO.

Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2000



Principios para la Gestión de la Calidad

Relaciones mutuamente
beneficiosas con
el proveedor

Enfoque basado en
Hechos para la
toma de decisiones

Mejora continua

Enfoque del sistema
hacia la gestión

Enfoque basado
en procesos

Participación
del personal

Liderazgo

Enfoque al cliente

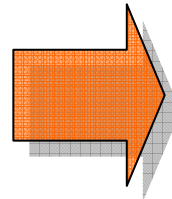
Mejoramiento
continuo del
desempeño

Los principios para la gestión de la calidad son reglas fundamentales para liderar una organización con el propósito de lograr el mejoramiento continuo.

Principios para la Gestión de la Calidad

1

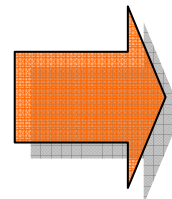
**Enfoque al
Cliente**



Las bibliotecas universitarias dependen de sus usuarios: estudiantes, docentes, directivos, investigadores y usuarios de otras instituciones de educación superior.

2

Liderazgo

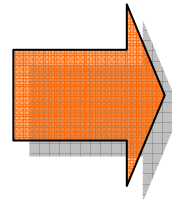


Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la institución.

Principios para la Gestión de la Calidad

3

Participación del Personal

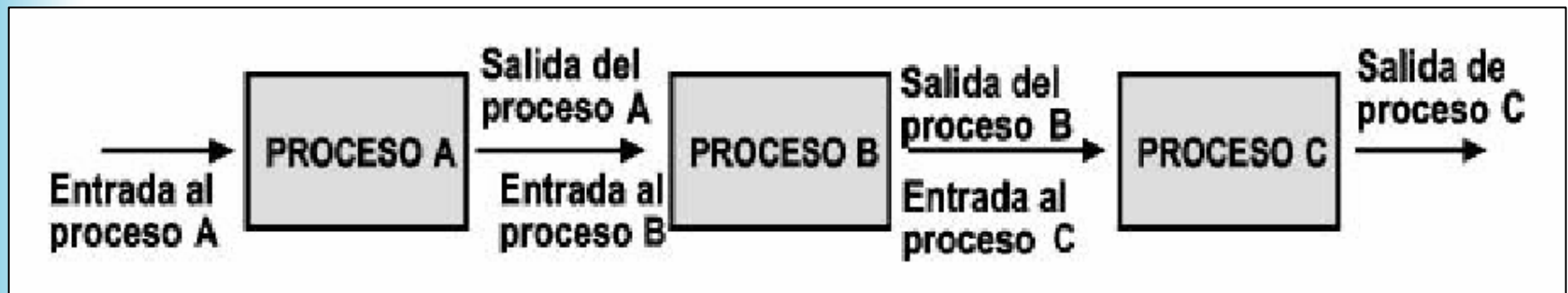


El personal es la esencia de la organización; el total compromiso del personal profesional, técnico y auxiliar posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la biblioteca y para la apropiación del sistema de gestión de calidad.

Principios para la Gestión de la Calidad

4 Enfoque Basado en Procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades de los procesos de la biblioteca y los recursos relacionados, se gestionan como un proceso.

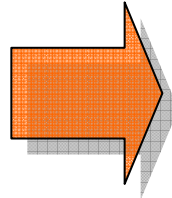


Los procesos raramente ocurren en forma aislada. La salida de un proceso normalmente forma parte de las entradas de los procesos subsiguientes.

Principios para la Gestión de la Calidad

5

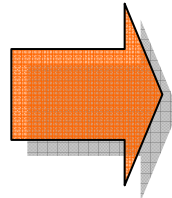
**Enfoque del
Sistema
para la Gestión**



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.

6

**Mejora
Continua**

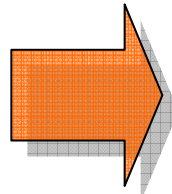


El mejoramiento continuo debe ser un objetivo permanente de la organización. Se deben buscar mecanismos para aumentar la capacidad de la biblioteca para cumplir con los requisitos de los usuarios y contar con personal capacitado y comprometido con su trabajo.

Principios para la Gestión de la Calidad

7

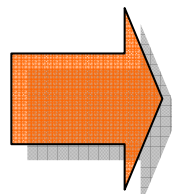
**Enfoque
Basado en
Hechos para la
Toma de
Decisiones**



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**



La 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.

Implementación del sistema de gestión de la calidad

La gestión de la calidad contempla un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad en bibliotecas universitarias, teniendo en cuenta las siguientes etapas:

- 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.

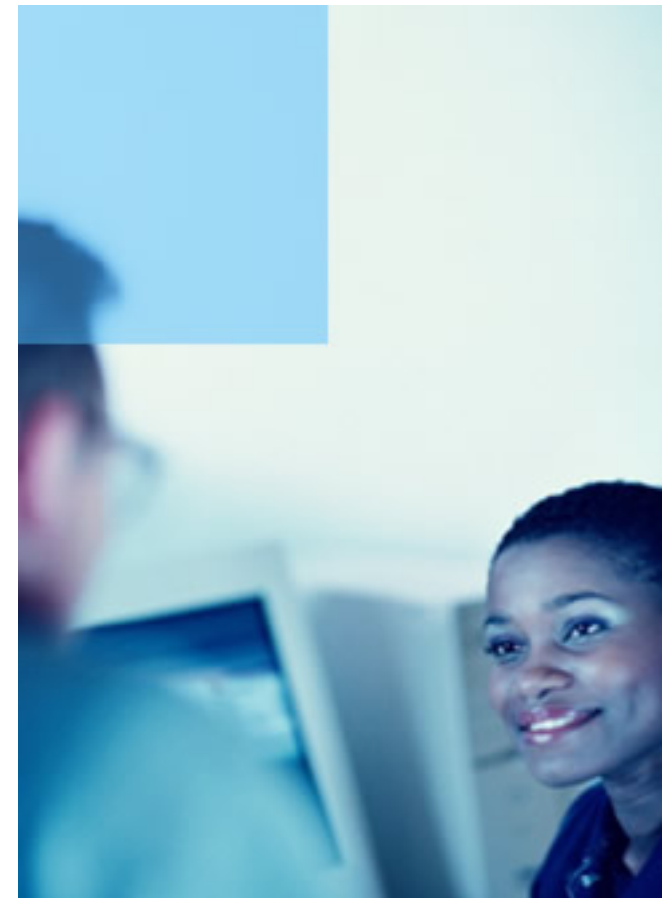


Implementación del sistema de gestión de la calidad

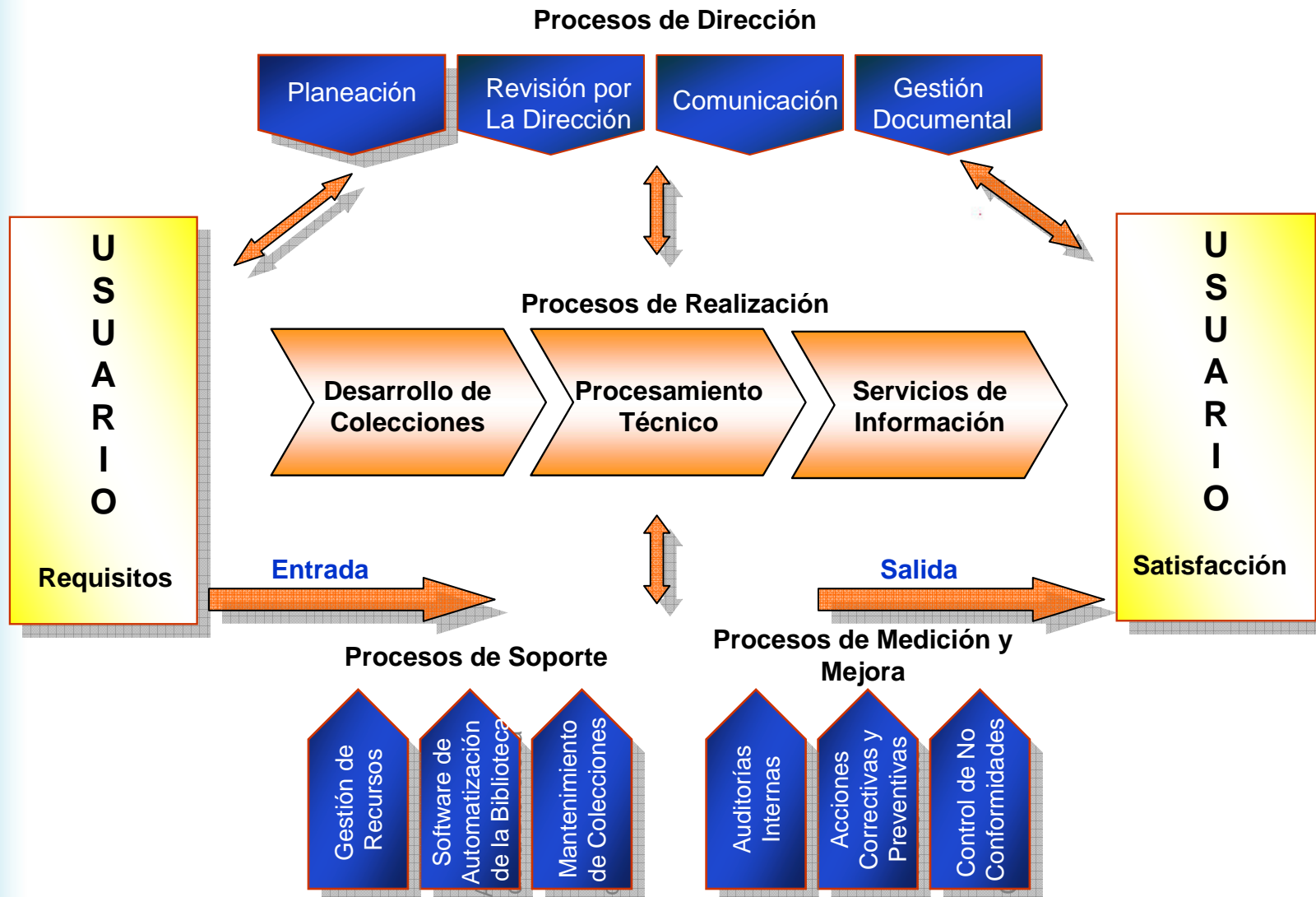
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso de la biblioteca.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la biblioteca.

Enfoque Basado en Procesos

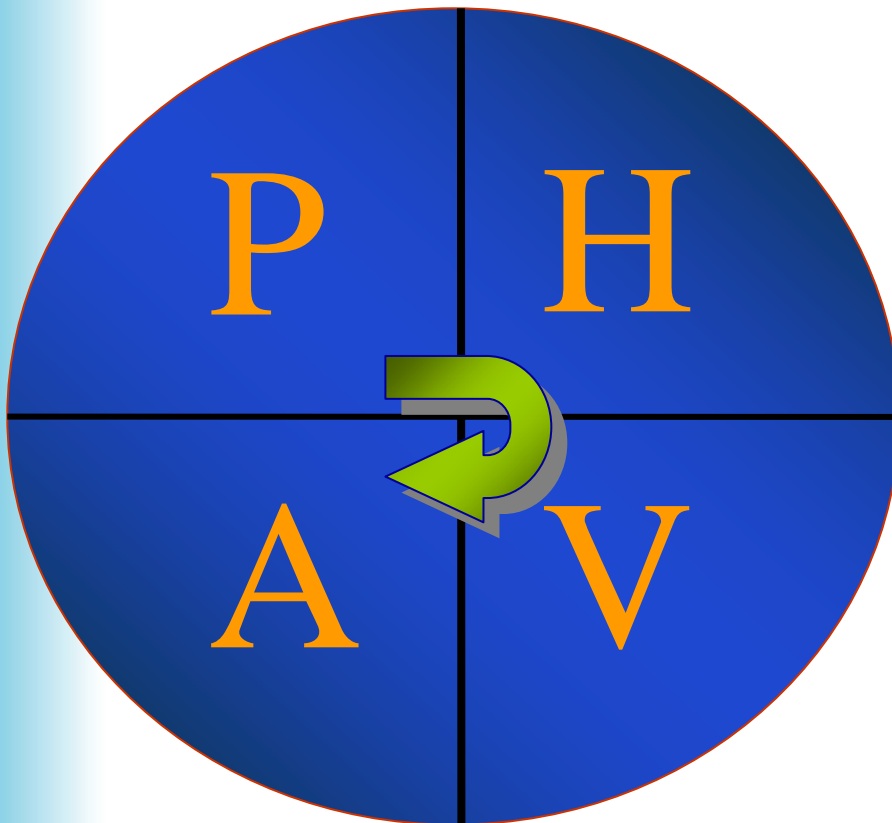
Al implementar un sistema de gestión de calidad en la biblioteca, se involucra el ciclo de procesos que se llevan a cabo para la producción de un producto y la prestación del servicio.



Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



En el Sistema de Gestión de Calidad, se desarrollan actividades para:

- Planear
- Hacer
- Verificar
- Actuar

Puede aplicarse a todos los procesos del Mapa de Procesos, el ciclo Sheward / Deming

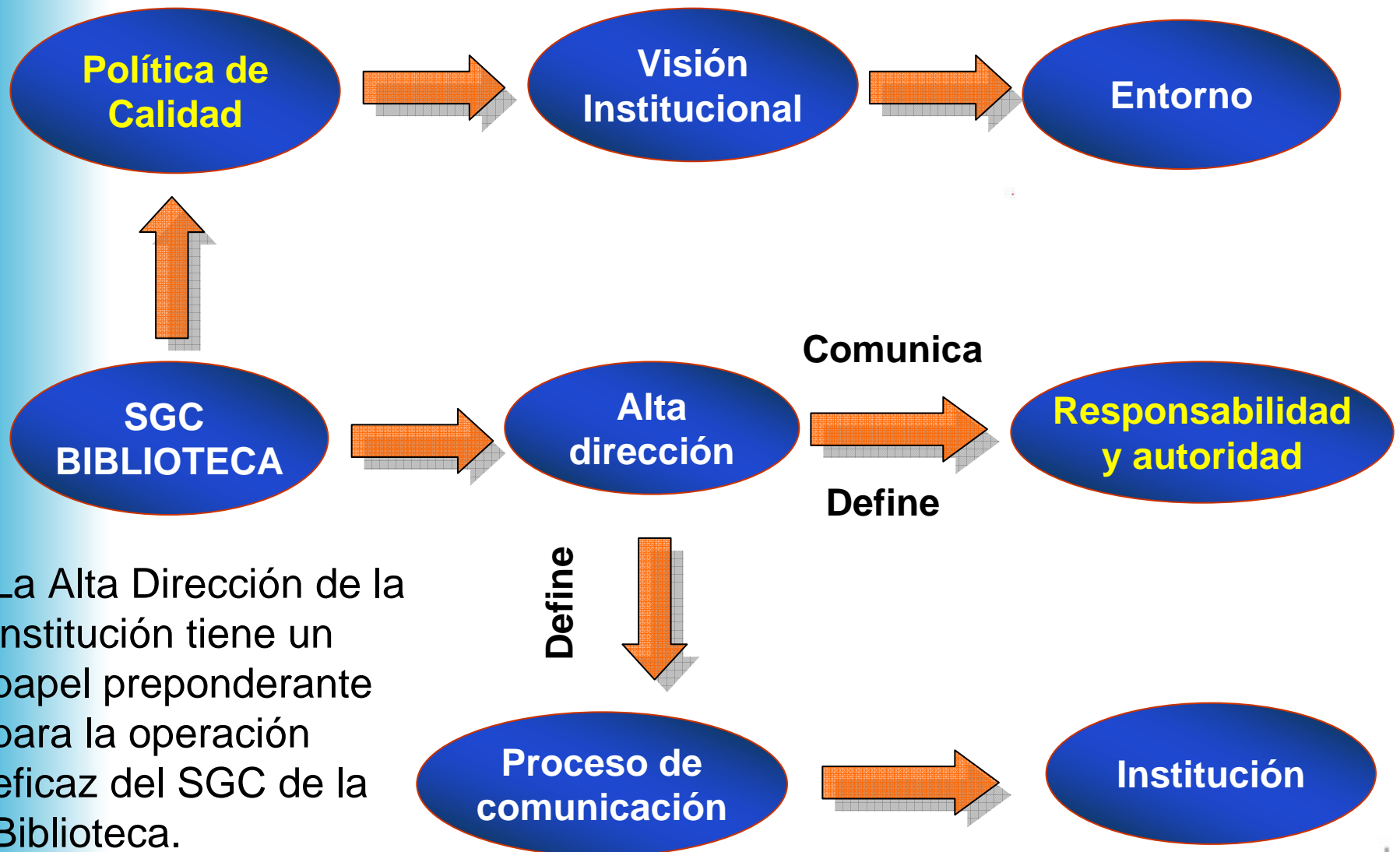
Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria

Compromiso de la Dirección

- Planificación del SGC.
- Política y objetivos de calidad.
- Revisiones por la dirección del SGC.
- Recursos para el SGC.

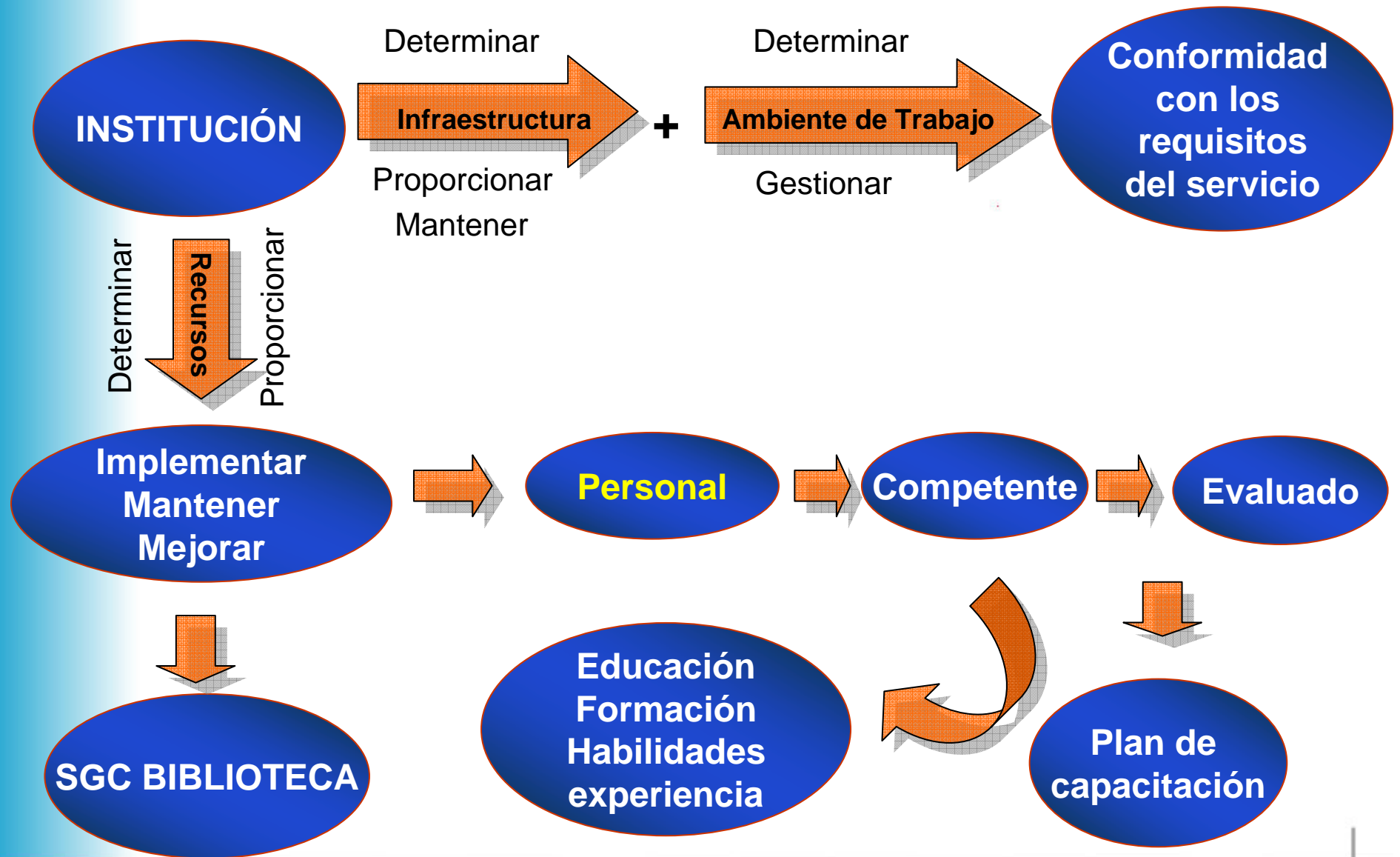


Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria

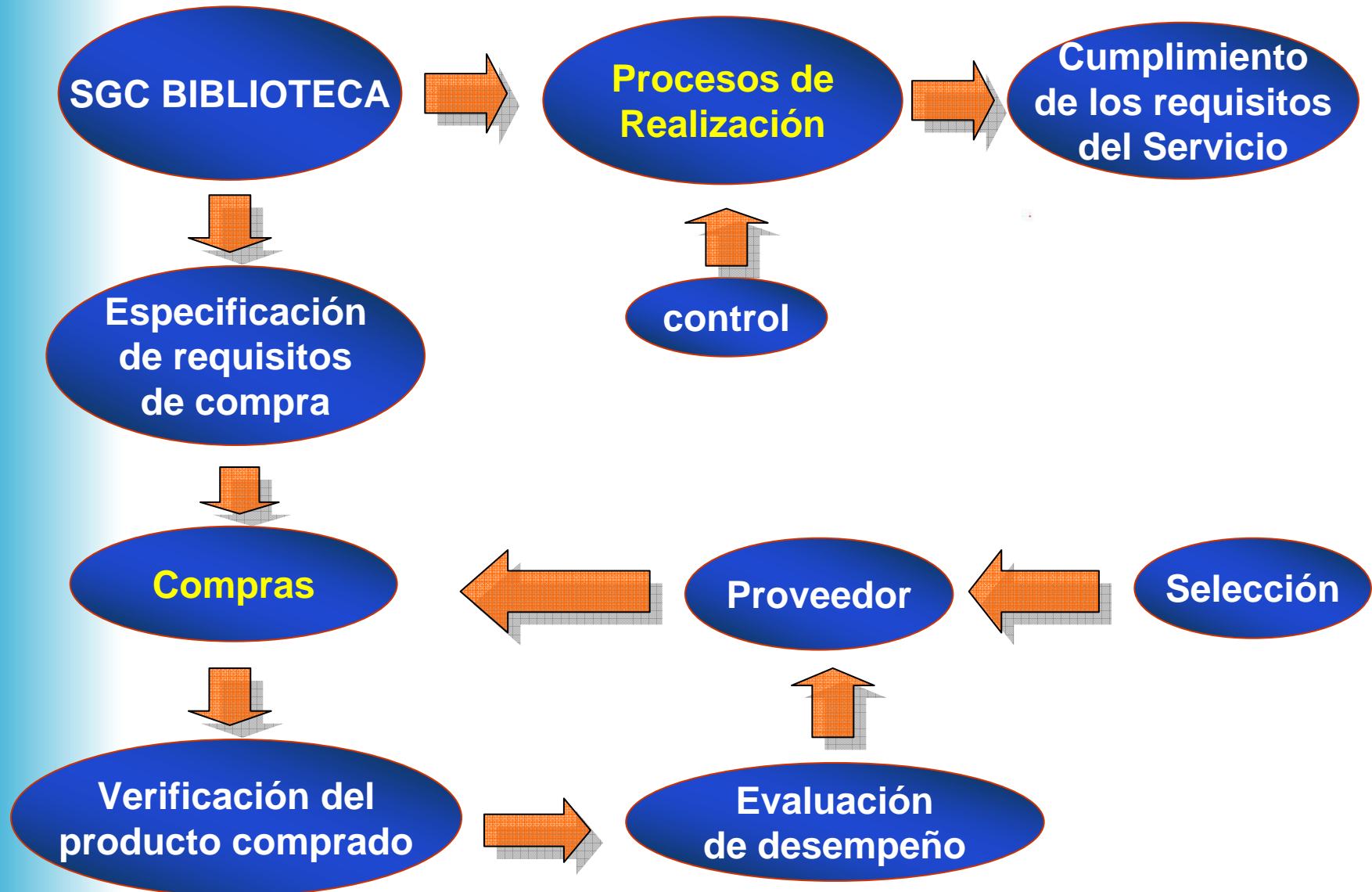


La Alta Dirección de la institución tiene un papel preponderante para la operación eficaz del SGC de la Biblioteca.

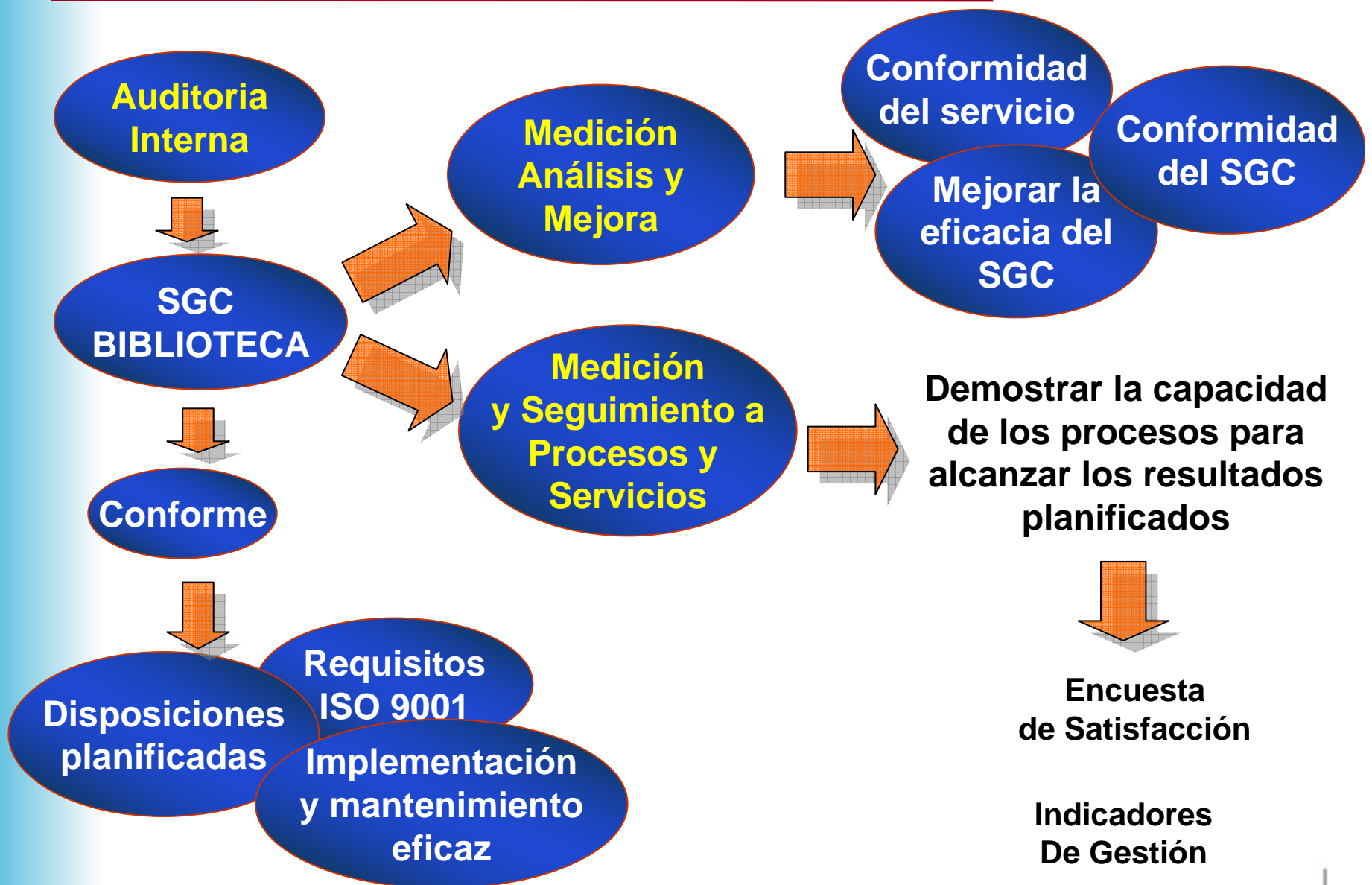
Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria



Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria



Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria

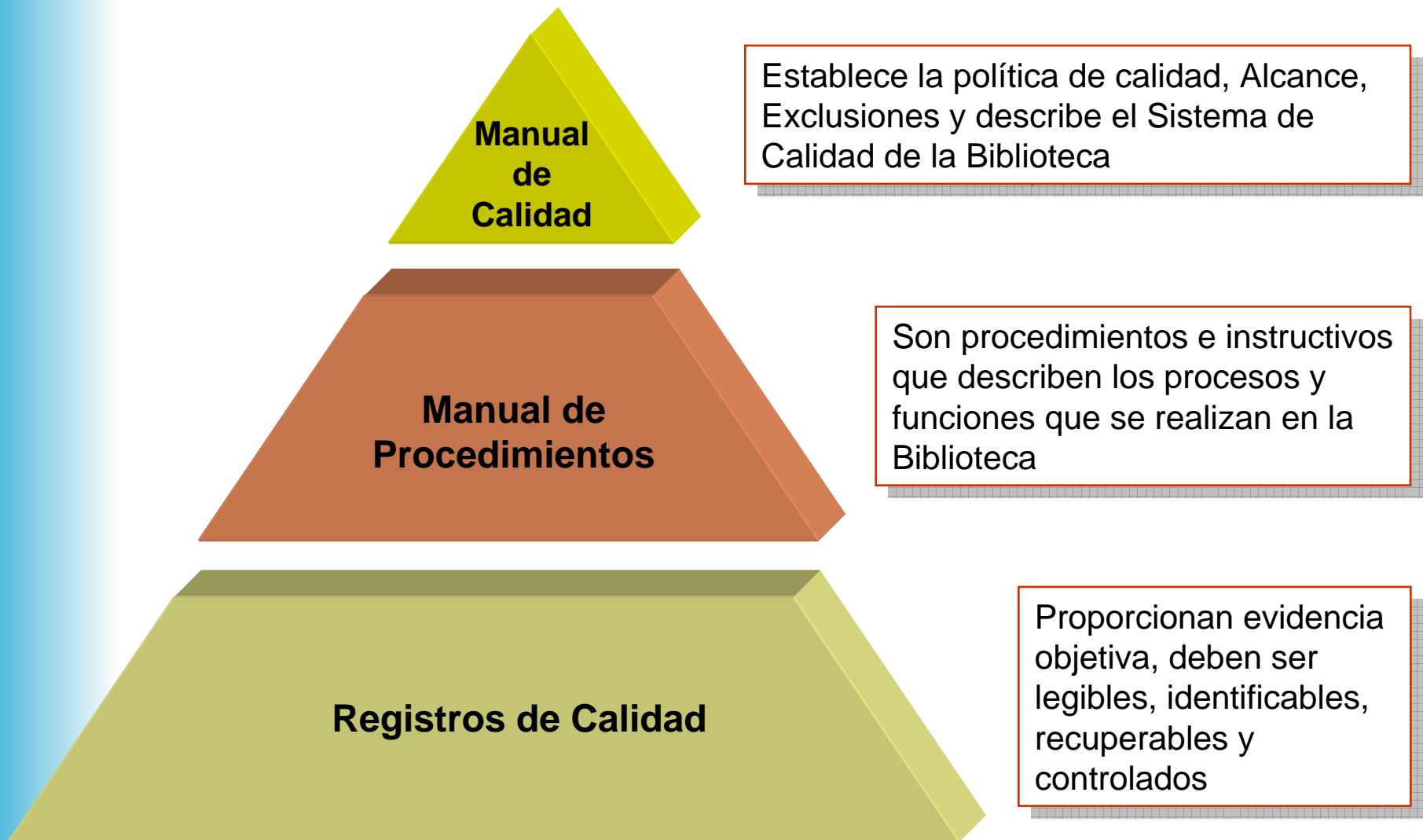


Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria

Para la prestación del servicio la biblioteca debe conocer las características del producto o prestación del servicio a y contar con elementos de seguimiento y medición, teniendo en cuenta:

- **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.**

Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria



Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria

Auditoria Interna: 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.



- Auditoría Interna o de primera parte.
- Auditoría Externa de segunda parte.
- Auditoría Externa de tercera parte.

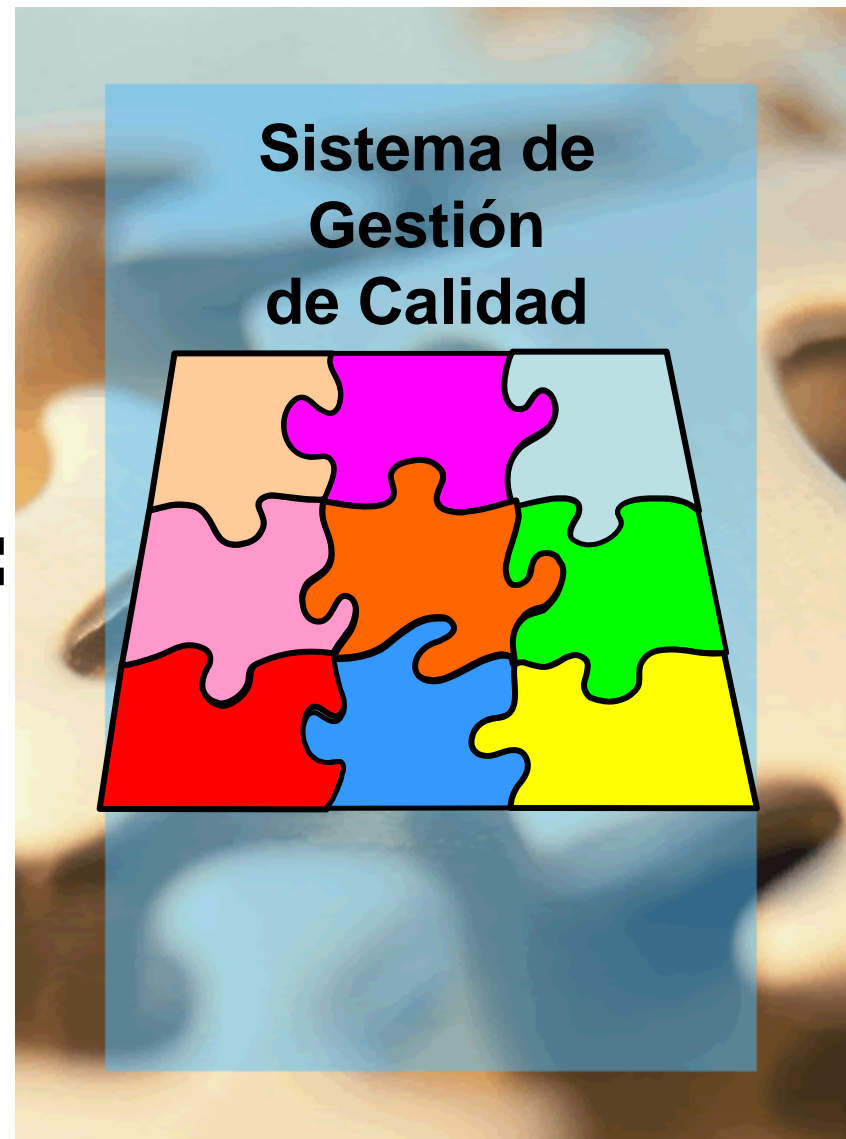
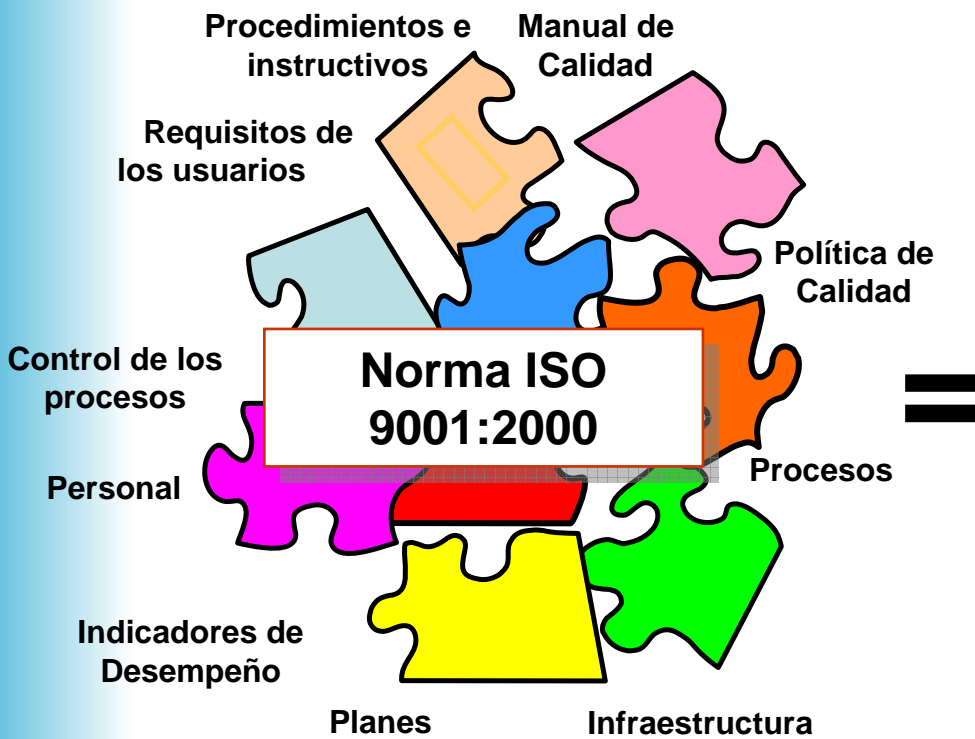
Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria

Se 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.

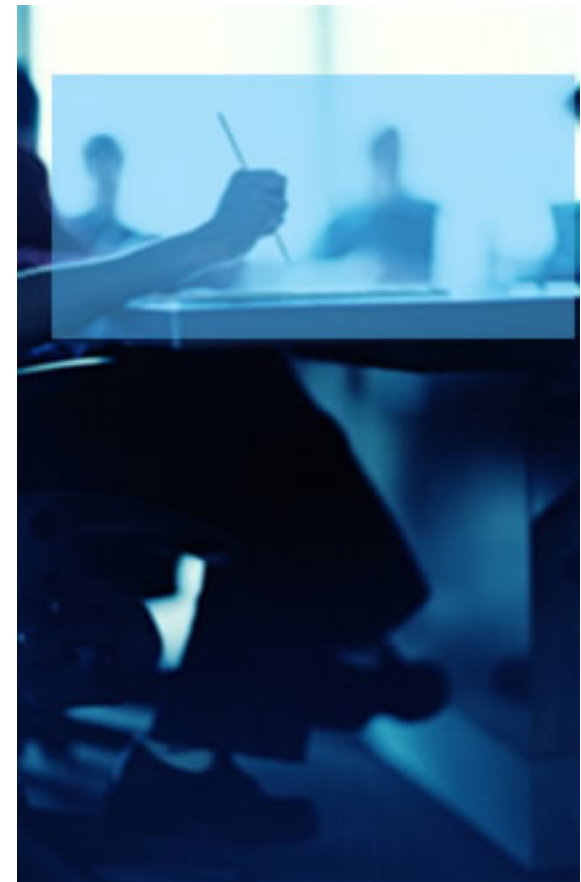
Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Universitaria

Revisión periódica del sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad de la biblioteca con respecto a la política y los objetivos de calidad.



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.



Certificación del Sistema de Gestión de Calidad

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 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



Ventajas Competitivas al Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en Bibliotecas Universitarias

- 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.



Ventajas Competitivas al Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en Bibliotecas Universitarias

- Mejora la competencia del personal.
- 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.



Gracias

yamile.hernandez@utadeo.edu.co

