

La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora

Valsaín, 8 de marzo de 2002

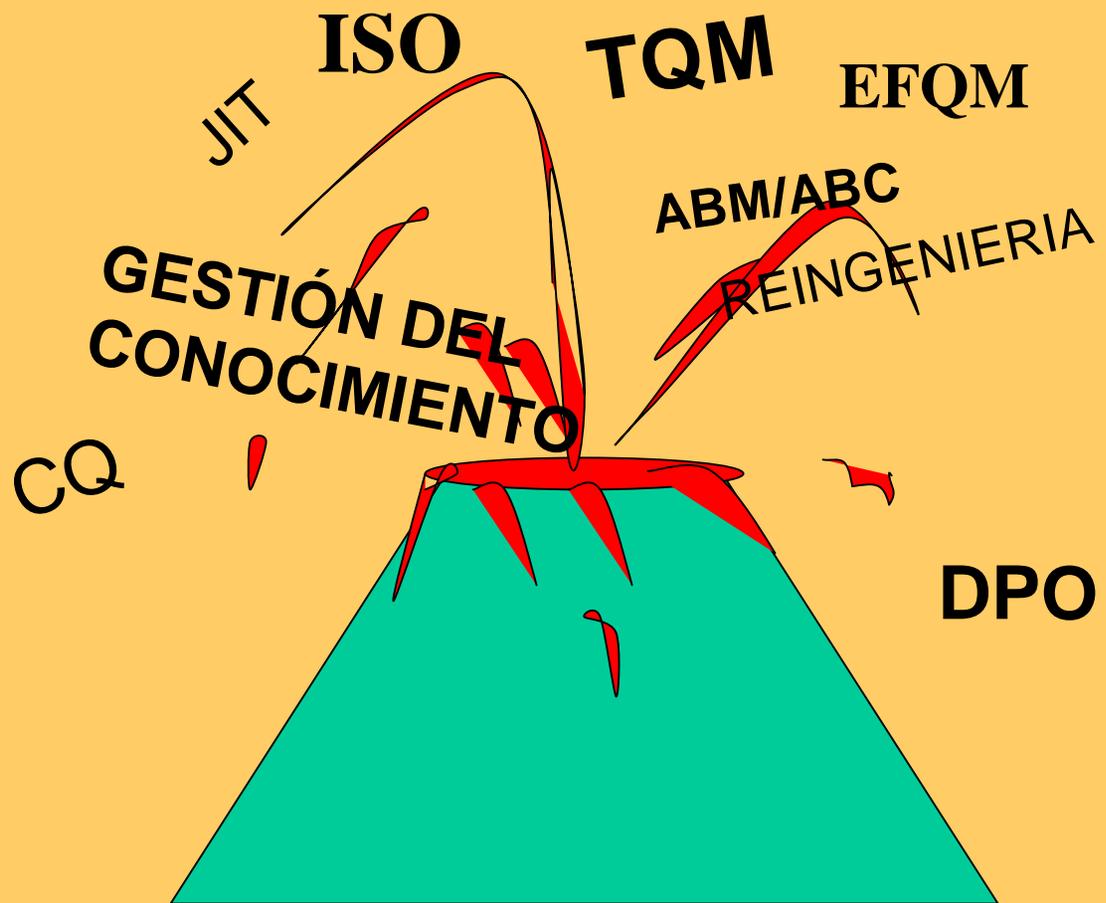
Nuria.Balague@uab.es

**Subdirectora del Servei de Biblioteques
Universitat Autònoma de Barcelona**



Gestionar el tiempo

- Dominar nuestras actividades laborales en lugar de dejarnos dominar por ellas.
- Tener una visión de conjunto de las actividades y prioridades inmediatas.
- Ser capaces de liderar las situaciones en lugar de simplemente reaccionar ante ellas.
- Alcanzar los objetivos de manera lógica y sistemática, y dentro de los plazos previstos.



**ORGANISATION
INTERNATIONALE DE
NORMALISATION**



**INTERNATIONAL
ORGANIZATION FOR
STANDARDIZATION**



www.iso.ch

Origen de la iniciativa

- ▶ ¿Quién?
 - Alta dirección
 - Dirección
 - Personal del centro
- ▶ ¿Por qué?



¿Por qué ISO y no otra cosa?

- ▶ La implantación del sistema de calidad no es la finalidad, sino el medio para el desarrollo de una dinámica continua de mejora dentro de la organización.



Alcance de la iniciativa

- ▶ Toda la institución
- ▶ Algunos departamentos / servicios
- ▶ Únicamente nuestro centro.
- ▶ Liderazgo de la función calidad
 - Interno
 - Externo



1. Objetivos que plantea su aplicación en un servicio de información

Ventajas (1)

- Mejora de la planificación general
- Creación de un marco para gestionar procesos y operaciones
- Clarificación de estrategias, políticas, objetivos y métodos de trabajo
- Cumplimiento de las especificaciones
- Reducción de los costes en que incurrimos cuando debemos rectificar errores

Ventajas (2)

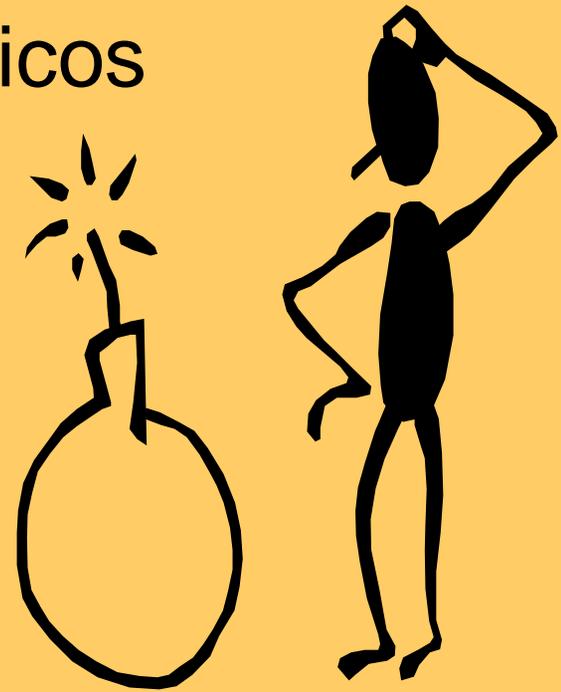
- Supresión de costes inútiles debidos a procesos y actividades sin valor añadido.
- Mejora de las comunicaciones.
- Mayor facilidad en la realización de las actividades gracias a los procedimientos acordados.
- Prevención de malos hábitos gracias a las auditorias sistemáticas.

Ventajas (3)

- Resolución de problemas más fácilmente y rápidamente.
- Mayor conciencia de las necesidades de los clientes.
- Mejora de la fiabilidad, seguridad, confianza y satisfacción general.
- Incorporación del cambio y la innovación en un sistema probado internacionalmente e intersectorialmente.

Peligros

- ▶ Falta de motivación / compromiso
- ▶ Interpretación incorrecta
- ▶ Dejarse vencer por los tópicos
 - Burocratización
 - Pérdidas de tiempo
 - Reducción de la flexibilidad



Sistema de gestión de la calidad

- Es el resultado de la implementación de un conjunto de procesos estructurados que sirven para recoger, organizar y distribuir la información adecuada a las personas adecuadas, en las mejores condiciones de costes y de tiempo, con la finalidad de poder tomar las decisiones más adecuadas.

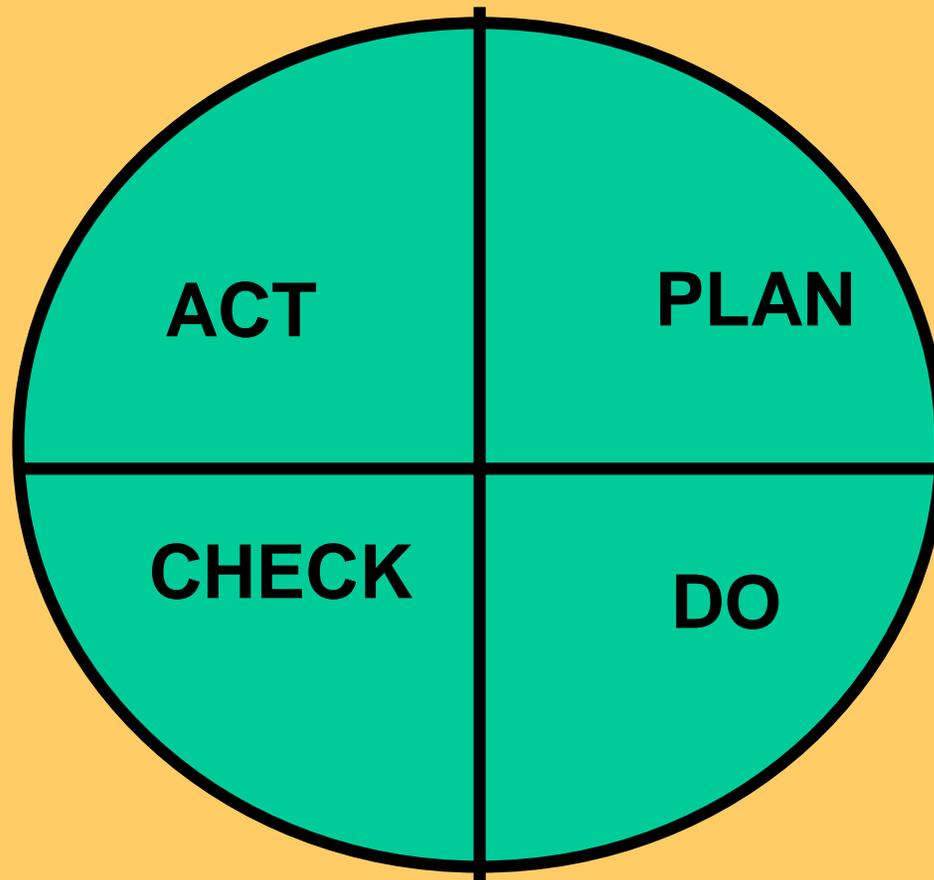
Principios de gestión de sistemas de calidad

1. Organización orientada al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque a procesos
5. Enfoque del sistema hacia la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
8. Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

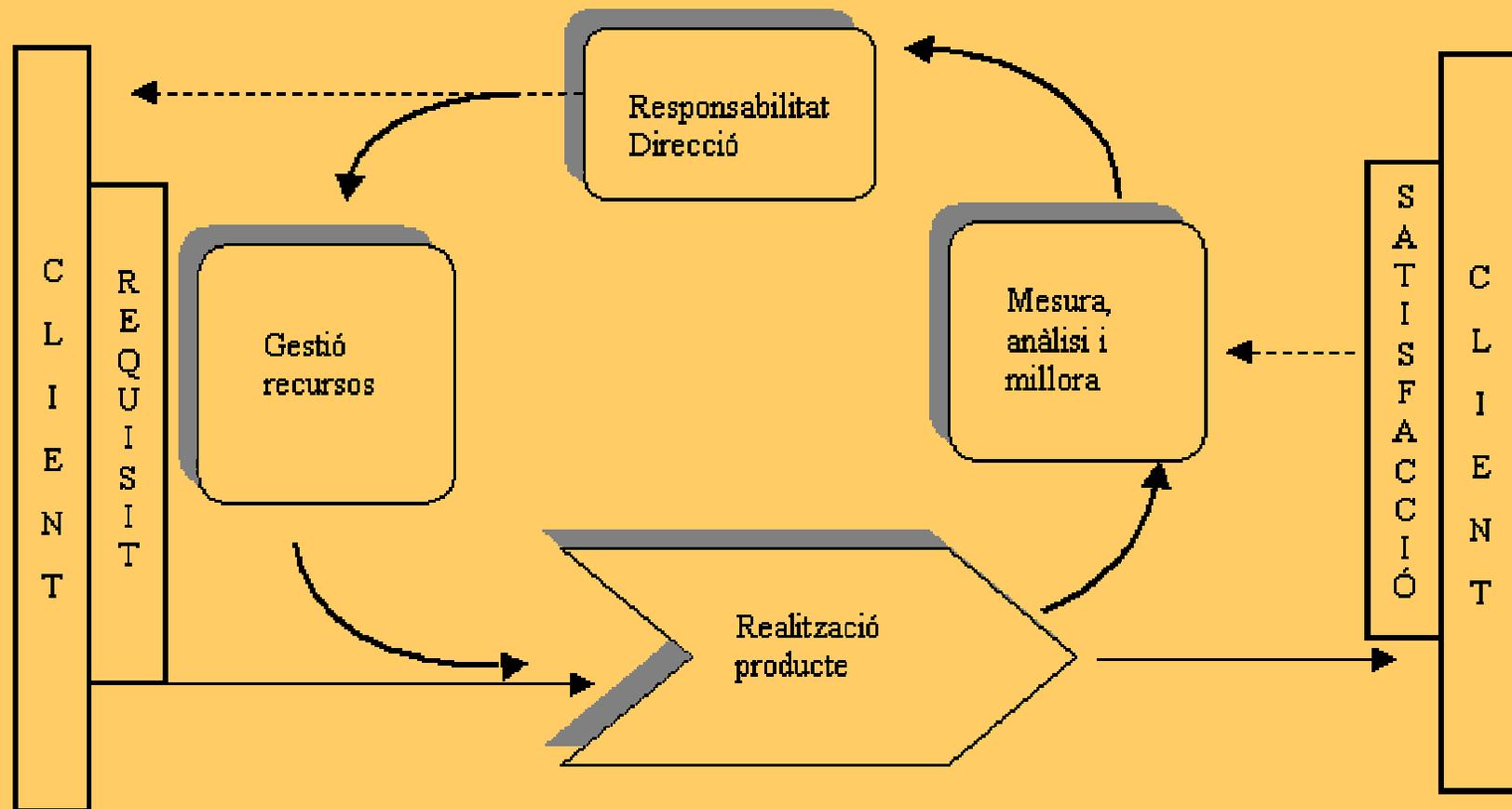
Los procesos

- Actividades, o grupos de actividades, que, con el consumo de recursos añaden valor y suministran productos o servicios a clientes / usuarios internos / externos.
 - Estratégicos
 - Fundamentales
 - De soporte

El ciclo P-D-C-A



Modelo del proceso de gestión de la calidad ISO 9001:2000



Fuente: CIDEM

Los tres puntos básicos

- Describir lo que hacemos.
- Hacerlo.
- Demostrar que lo hemos hecho tal como lo hemos descrito documentalmente.

2. Como organizarse para llevar a cabo el proyecto.

Fases de la implementación

Elementos necesarios

- ▶ a) Concienciación / Implicación de la dirección.
- ▶ b) Formación del equipo interno.
- ▶ c) Soporte externo.

Fases del proyecto

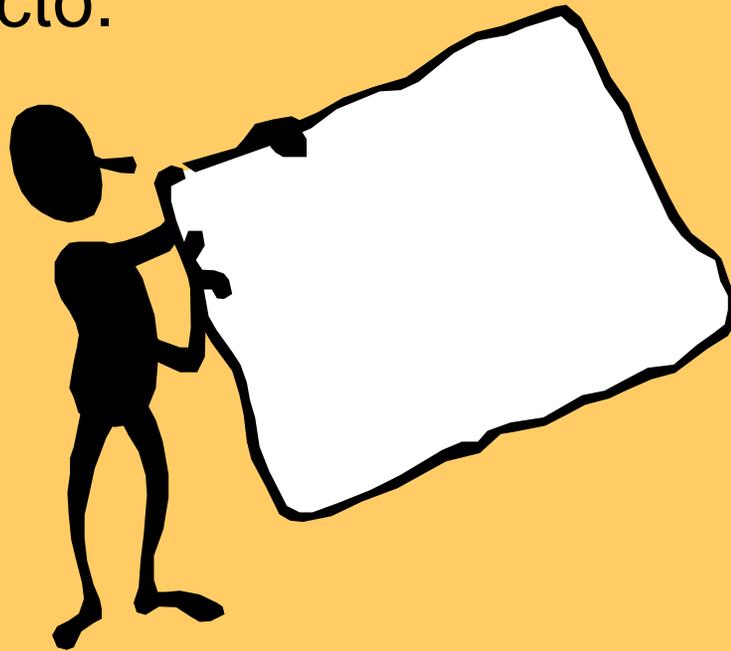
- ▶ Presentación.
- ▶ Diagnóstico previo.
- ▶ Planificación.
- ▶ Preparación de la documentación.
- ▶ Implantación de la actividad operativa.
- ▶ Pre-auditoría.
- ▶ Certificación.
- ▶ Mantenimiento y mejora.

Fases del proyecto

Presentación

► Informar:

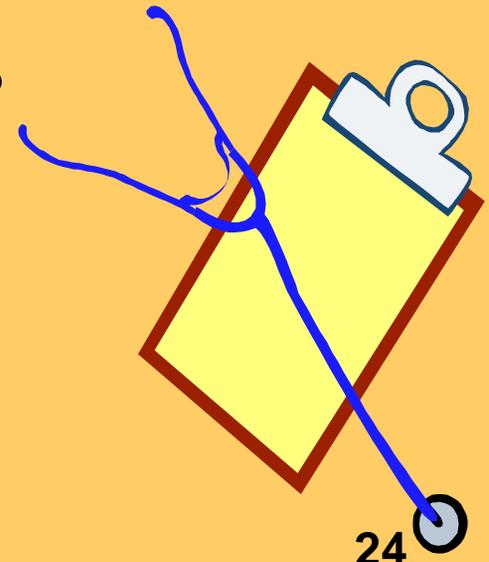
- Qué es y que no es la ISO.
- Alcance del proyecto.
- Rols.



Fases del proyecto

Diagnóstico previo

- ▶ ¿Función calidad preexistente?
- ▶ Coincidencias con los requerimientos de la Norma.
- ▶ Faltas o divergencias del funcionamiento respecto a los requerimientos de la norma.



Fases del proyecto

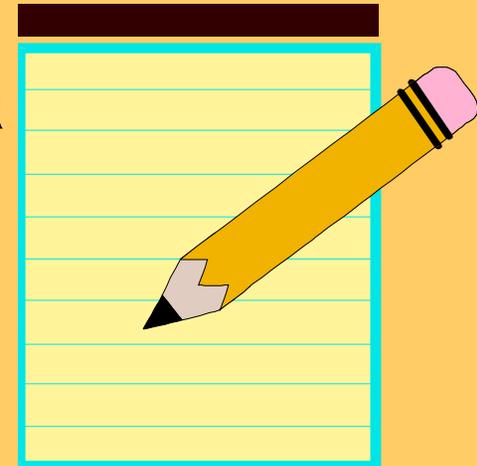
Planificación

- ▶ Relación de actividades a realizar:
 - Formación inicial.
 - Determinación de los procesos.
 - Otros.
- ▶ Equipo de trabajo:
 - Comité de calidad.
 - Responsable de calidad.
- ▶ Calendario

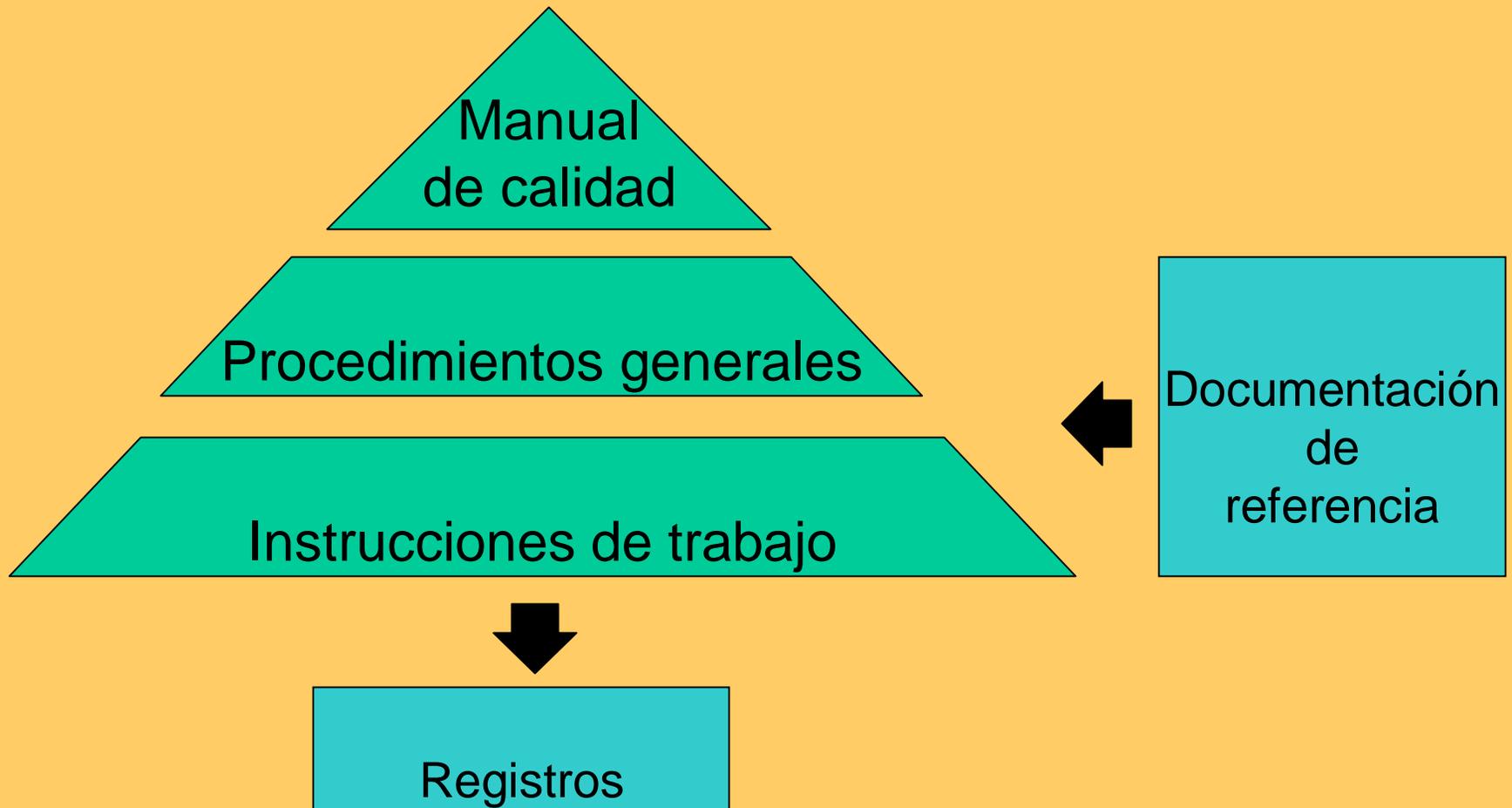


Preparación de la documentación

- ▶ 1. Definir los procedimientos a documentar:
 - los apartados de la norma.
 - las actividades del centro.
- ▶ 2. Asignar responsables de redacción.
- ▶ 3. Revisar y aprobar los documentos.
- ▶ 4. Distribuir la documentación aprobada.
- ▶ 5. Implantar la documentación.



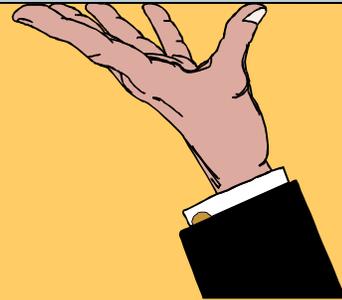
La documentación



Elementos de los documentos

- Título
- Objeto
- Alcance
- Definiciones
- Referencias
- Descripción
- Responsabilidades
- Registros
- Anexos
- Codificación
- Revisión
- Redactor
- Supervisor

Carta de servicios



- Instrumento de difusión.
- Identifica la naturaleza de los servicios, los plazos y las limitaciones.
- Clarifica las responsabilidades.
- Según el nivel de descripción nos comprometerá más o menos.

Fases del proyecto

Implantación de la actividad

- ▶ Comunicación y motivación
- ▶ Formación
- ▶ Documentación
- ▶ Registros



Fases del proyecto

Pre-auditoría

- ▶ El ensayo general:
 - Preguntas y respuestas.
- ▶ Las no-conformidades.
- ▶ Las acciones correctoras.



Fases del proyecto

Certificación

- ▶ El contacto con la entidad certificadora.
- ▶ La auditoría de certificación.
- ▶ Las no-conformidades.
- ▶ Las observaciones.
- ▶ Las acciones correctoras.
- ▶ La certificación.
- ▶ El contrato.



Fases del proyecto

Mantenimiento y mejora

- ▶ Auditorías internas.
 - ▶ Informes de no-conformidades.
 - ▶ Sugerencias / quejas de los usuarios.
 - ▶ Evaluación continua de los proveedores.
 - ▶ Revisión anual del sistema.
- ↓
- ▶ Acciones correctoras y preventivas.
 - ▶ Plan de mejora



Ejemplo práctico:

**La aplicación de las normas
ISO 9000 en el Servei de
Biblioteques de la
Universitat Autònoma de
Barcelona**

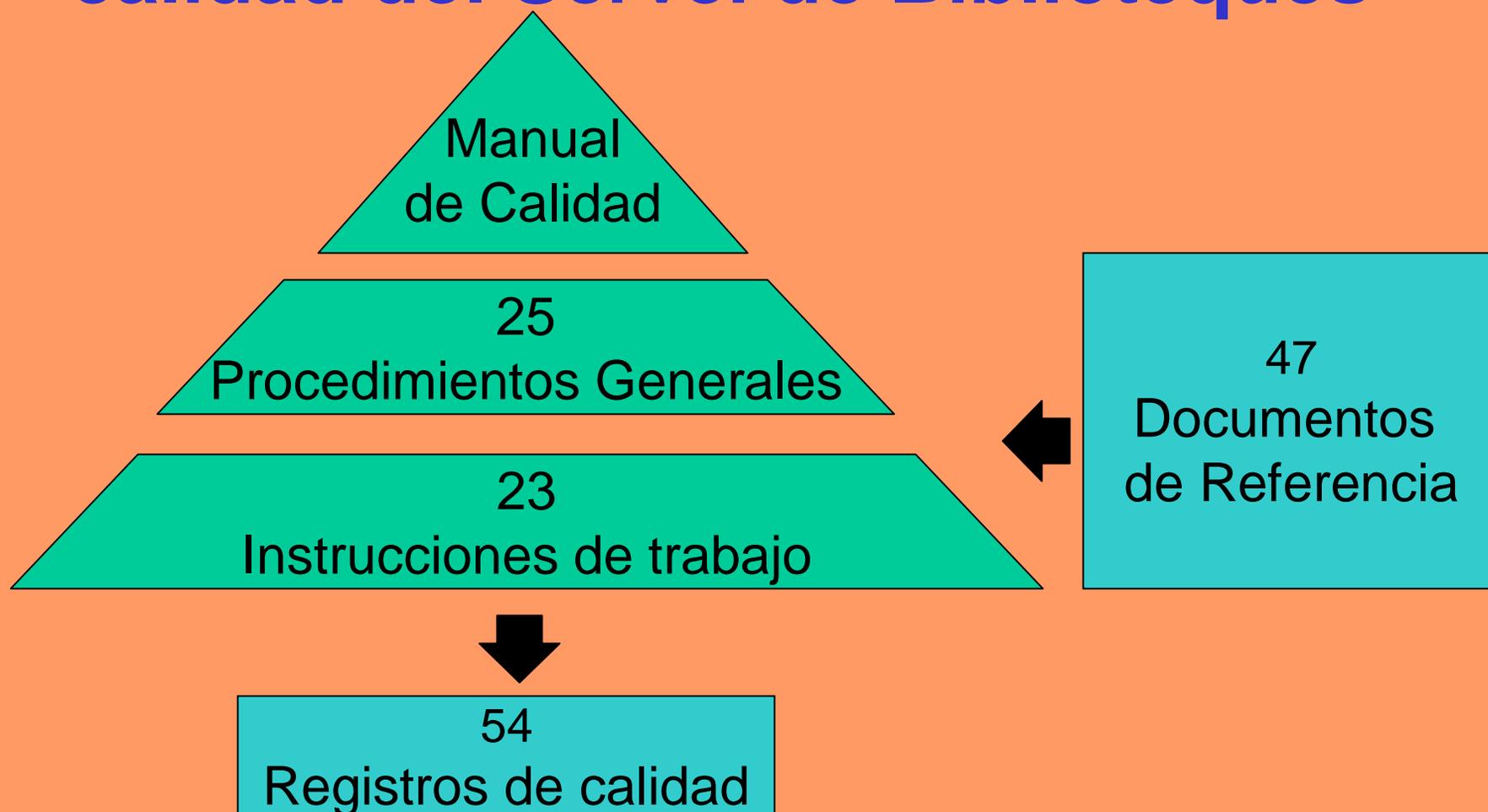


Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Biblioteques

Fases del proyecto

- ▶ Set. 98 Presentación.
- ▶ Oct. 98 Diagnóstico previo.
- ▶ Nov. 98 Planificación.
- ▶ Ene. 99 Preparación de la documentación.
- ▶ Oct. 99 Implantación actividad operativa.
- ▶ Nov. 99 Pre-auditoría.
- ▶ Mar. 00 Certificación.
- ▶ -----> Mantenimiento y mejora.

La documentación del Sistema de calidad del Servei de Biblioteques



ISO 9002. Índex - Netscape

Fitxer Edita Visualitza Vés a Comunicador Ajuda

Servei de Biblioteques
Universitat Autònoma de Barcelona

Web ISO 9002

ISO 9002 Planes d'accés restringit al personal del Servei de Biblioteques de la UAB

- [Llista de documents del Sistema d'assegurament de la qualitat](#)
- [Llista de documents de referència](#)
- [Documents d'ajuda](#)
- [Formularis](#)

ISO 9002 Data revisió: 26 de març de 2001
Preparat per: equip de suport al Responsable de qualitat del Servei de Biblioteques
Aprovat per: [Núria Balagué](#), Responsable de qualitat del Servei de Biblioteques

Document: fet

El sistema de calidad

CARTA DE SERVICIOS





LGAI

EMPRESA CERTIFICADA

ISO 9002

EC-423/2/2000

ACREDITADO POR **ENAC**

ISO 9002

Servei de Biblioteques UAB



CERTIFICAT

Núm. EC-423/2/2000

El Centre de Certificació LGAI
del Laboratori General d'Assaigs i Investigacions,
certifica que el sistema de qualitat
de l'empresa:

SERVEI DE BIBLIOTEQUES DE LA UAB

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA
Servei de Biblioteques Direcció
Edifici A
08193 BELLATERRA, Espanya

Per a les activitats de:
Servei de Biblioteques.

és conforme a la norma
UNE-EN-ISO-9002 : 1994

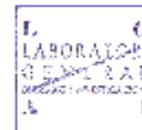
Aquest certificat és vàlid fins al 6 de març de 2003.

Comanyala de Val·les, 6 de març de 2000

Director General

Ramon Capelades Font

El present certificat es considerarà vàlid sempre que es compleixin totes les condicions de contracte del qual aquest certificat forma part.



Director del Centre de Certificació LGAI

Salvador Botrígues

Más información sobre el Servei de biblioteques de la UAB (1)

- Web del Servei de Biblioteques:

<http://www.bib.uab.es/isosb/index.html>

- Carta de Serveis

www.bib.uab.es/avaluacio/carta.htm

Más información sobre el Servei de biblioteques de la UAB (2)

- Balagué, N. *Aplicación de las normas ISO 9000 en bibliotecas: La experiencia del Servicio de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona*
<http://www.calidadlatina.com/pub/014-OCT-01.pdf>
- Balagué, N. "La aplicación de la norma ISO 9002 en el Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona". *7as Jornadas Españolas de Documentación*. Bilbao: FESABID, 2000. p.517-527
- Térmens, M. "Intranets para la gestión de una biblioteca: los flujos de información en un sistema de calidad ISO 9002", *7as Jornadas Españolas de Documentación*. Bilbao: FESABID, 2000. p. 607-612

Bibliografía (1)

- Ellis, Debbie; Norton, Bob. *Implementing BS5750/ISO 9000 in Libraries*. London: ASLIB, 1993. 123 p. ISBN 0-85142-315-9.
- *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*. Madrid: SEDIC, 1998. 95 p.
- *ISO 9000 for libraries and information centres: a guide: a report of a project supported by NORDINFO*. The Hague: FID, 1996.
- Johannsen CG. "ISO 9000 - a managerial approach". *Library Management* 17 (1996), n.5, p.14-24.

Bibliografia (2)

- Sardelli, Alessandro. "Il caso BNCF: la prima biblioteca italiana a impostare un Sistema Qualità conforme alle ISO 9000". *Bibliotime*, IV (marzo 2001), n.1 <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime>
- Vasseur M-C. "Au coeur de la démarche de certification ISO 9000". *Bulletin des Bibliothèques de France* 43 (1998), n.1, p.44-46.
<http://www.enssib.fr/bbf/>

Webs

- **International Organization for Standardization**
<http://www.iso.ch/>
- **British Standards Institute**
<http://www.bsi-global.com/index.html>
- **Asociación española de Normalización**
<http://www.aenor.es/>
- **Institut Català de Tecnologia**
<http://www.ictnet.es/esp/comunidades/>