

## CALIDAD EN LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN DE ENP/MA

### ❖ ¿Por qué implantar un sistema de calidad en nuestro Centro de Documentación?

Frente al crecimiento exponencial de información que se produce, nuestras organizaciones tienen el importante reto de conseguir para la organización información relevante para el usuario adecuado en el momento oportuno (información *just in time*).

El valor de la información es subjetivo y lo da quien la utiliza. Dado que nuestro principal objetivo es satisfacer las necesidades informativas del usuario con valor añadido, es necesario ofrecer información de calidad.

La imagen que los usuarios tienen de nuestros centros de documentación depende muchas veces de la calidad de la atención que reciben.

Un servicio de valor añadido como el que estamos planteando tiene en la gestión del conocimiento y en la monitorización de la calidad sus claves principales. Es por tanto prioritario organizar el procedimiento de búsqueda para resolver efectivamente las peticiones y con calidad las necesidades del usuario, ahorrar tiempo, ser más ágiles y más eficientes.

Debemos plantearnos un sistema de calidad para<sup>1</sup>:

- Mejorar la prestación del servicio (estimular al productor)
- Aumentar la satisfacción del cliente (elemento central)
- Mejorar la productividad (evitar la no productividad), aumentar la eficacia y la reducción de costes (reducción de errores)
- Mejorar el mercado (necesidad de políticas de marketing)

Conseguir estos objetivos no es fácil. Para hacerlo se necesita, antes que nada, llevar a cabo un análisis de las necesidades de información de la organización para conseguir sus objetivos, es decir, de la información que necesita para poder funcionar correctamente (es decir, llevar a cabo una auditoría de la información como paso previo para determinar una estrategia de gestión de la información).

### ❖ Significado de algunos conceptos básicos

#### - ¿Qué es la ISO?

ISO (International Standard Organization) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización.

Su misión es promover el desarrollo de la normalización y sus actividades relacionadas en todo el mundo, con el objetivo de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, desarrollando la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas.

#### - ¿Y la ISO 9000?

Son normas internacionales que pretenden asegurar la calidad de productos o servicios, mediante acciones planificadas para garantizar que un producto satisfará los requisitos sobre calidad. La ISO 9001 y la ISO 9002 parecen las más apropiadas para mejorar la calidad de servicios en bibliotecas y centros de documentación.

#### - ¿Y el concepto de Sistema de calidad?

Sistema de calidad es aquella estructura organizativa: procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad.

---

<sup>1</sup> Datos extraídos de: Lloret Romero, Nuria; Latorre Zacarés, Jesús. *Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación: Apuntes para una guía*. Madrid: CINDOC, 1995.

Existen distintas interpretaciones de lo que es la **calidad**, según el punto de vista de fabricación – conformidad con las especificaciones-, de producto –características funcionales superiores-, de usuario – aplicación al uso-...

Pero con el tiempo, el concepto de calidad ha evolucionado desde la simple inspección al concepto de **calidad total**. El concepto de calidad total tiene como características principales que abarca todas las actividades que realiza la organización, y pretende la mejora continua de la satisfacción de los clientes – internos y externos-, así como la disminución de costes.

Para conseguir una calidad total es necesario:

- Involucrar a todo el personal en la mejora continua. Especialmente la Alta Dirección.
- Considerar nuestra organización como un conjunto de procesos orientados a clientes.
- Estructurar proyectos de mejora con un horizonte y objetivos concretos.

❖ **Fases de implantación**

- a) Buscar un responsable interesado en calidad y realizar una radiografía del Centro
- b) Analizar a fondo la situación, el tipo de usuario, la información...
- c) Descripción: Manual de calidad...
- d) Sistemas de evaluación y Control del Sistema de Calidad
- e) Auditorías de Calidad

❖ **¿Más ventajas que inconvenientes al conseguir la certificación de calidad en nuestro Centro de Documentación?**

*Certificación* según AENOR es “la acción de acreditar, por medio de un documento fiable, emitido por un organismo autorizado, que un determinado producto o servicio cumple con los requisitos o exigencias definidos por una norma o una especificación técnica”.

<b>VENTAJAS</b>	<b>INCONVENIENTES</b>
Da prestigio. Demuestra a los clientes que el sistema de hacer las cosas funciona, es serio y comprometido	Los elevados costes
Representa un sistema dinámico que posibilita la detección de disfunciones que pueden arreglarse con los mecanismos correctores	Intangibilidad de la “calidad”
Establece los mecanismos para garantizar que se cumplan los procesos habituales: identificación, trazabilidad, seguimiento, control, evaluación...	Mucho esfuerzo del personal

Bibliografía

- *Actas del 5º Congreso Europarc-España ESPARC'99: Evaluación de la gestión de Espacios Naturales Protegidos*. Soto del Real (Madrid): Fundación Fernando González Bernáldez, 2000.
- Audihispana Calidad, “Curs formació sobre la norma ISO 9002 i la seva aplicació al Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa”, PNZVG, 1998.
- Audihispana Calidad, “Apuntes de gestión por procesos: Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa”, PNZVG, 1998.
- *Balagué...*
- Cornella, Alfons. *Gestió de recursos d'informació* [CD-ROM]. [Barcelona?]: Universitat Oberta de Catalunya, [2001?].
- Lancaster, F.W. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996.
- Lloret Romero, Nuria; Latorre Zacarés, Jesús. *Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación: Apuntes para una guía*. Madrid: CINDOC, 1995.