

V COLOQUIO DE TECNOLOGÍAS APLICADAS A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN. TELEINFORMACIÓN Y SOCIEDAD.

GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 A SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

RESUMEN:

Se presenta una guía metodológica que permite a los Servicios de Información una aproximación a los Sistemas de la Calidad conocidos como ISO 9000.

En esta guía se dan los lineamientos o primeros pasos que tiene que emprender un Servicio de Información que desea optar por la certificación con el Sistema ISO 9000.

Para la elaboración de la guía se estableció una metodología descriptiva, mediante la cual se determinó los requerimientos que deben cumplir los Servicios de Información para aplicar los lineamientos del sistema de la calidad ISO 9001: ***Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio posventa.***

La guía esta sustentada en un planteamiento teórico donde se estudian aspectos relacionados con los sistemas de la calidad, los Servicios de Información, la información, los servicios, la normalización en las Ciencias de la Información

Esta fundamentación teórica permite abordar en forma sistemática la caracterización y estudio de los diversos componentes de los Servicios de Información y del sistema de la calidad ISO 9001

Posteriormente, en la Guía se analizan los pasos más importantes que un Servicio de Información debe cumplir para aplicar los requisitos y lineamientos mencionados en las normas ISO 9001; así como, para obtener la certificación.

Lic. Antonio Mejías. UNELLEZ – Barinas.

Telefax: Institucional: 58 73 411797. Personal: 014 973 49 49

E-mail: Institucional: bicentra@unellez.edu.ve; Personal: ocanto@latinmail.com

INTRODUCCION

El funcionamiento exitoso de cualquier sistema, como la tierra, el cuerpo humano, las relaciones sociales y laborales, está íntimamente ligado al buen funcionamiento de cada una de sus partes.

La perfecta interrelación que se sucede entre los diversos componentes de cualquier sistema se logra gracias a que se sigue un conjunto de procedimientos que garantizan la calidad de los productos y servicios.

Estos procedimientos permiten que las tareas se realicen en un tiempo corto al menor costo posible; es decir, cada organismo del sistema realiza su actividad o trabajo siguiendo un procedimiento que le permite realizar el proceso sin error y garantiza, cuándo

está documentado, que cualquier componente del sistema lo realice de la misma manera la cantidad de veces que sea necesario, obteniendo resultados de óptima calidad.

Estos procedimientos constituyen la columna vertebral de un sistema de calidad; y su aplicación en un sistema de información es de vital importancia.

Hoy en día, la globalización de los mercados ha abierto nuevas competencias para los Servicios de Información de cara al siglo XXI. Las nuevas tecnologías, los nuevos canales de comunicación, el incremento de los adelantos en la informática y en la computación, han logrado que se consoliden los criterios de la calidad que desde los años 60 se encuentran presentes en las relaciones de intercambio comercial de algunos países desarrollados como Gran Bretaña, Canadá, Australia y Nueva Zelanda.

Esta globalización, aderezada ahora por la integración y unificación de grandes grupos comerciales que disminuyen los aranceles y dan preferencia a sus socios en la compra y venta de bienes y servicios, ha supuesto también la homologación y unificación de normas y criterios para todos los miembros de la comunidad, garantizando, de forma equitativa, la calidad de los productos y servicios que se intercambien en el mercado internacional.

A esta realidad no escapan hoy en día los Servicios de Información, a los cuales acuden cada día un sin número de usuarios que buscan satisfacer sus necesidades de información; que necesitan acceder a datos y referencias que le brindarán una mayor oportunidad y una presencia más sólida en el ámbito donde les corresponde desenvolverse.

Los Servicios de Información cumplen aquí un papel preponderante a la hora de enfrentar las variadas necesidades de información de un usuario que, en la mayoría de los casos, no dispone del tiempo necesario para buscar determinada información, para realizar una actividad y/o tomar una decisión que le permita competir en un mercado globalizado.

Partiendo de la premisa de que, los Sistemas de Calidad de los diferentes países se encuentran en un proceso de unificación con ejemplos reales como la Unión Europea o MERCOSUR; garantizando que en sus mercados se comercialicen productos y servicios de calidad; y que muchos países desarrollados exigen el cumplimiento de ciertas normas y lineamientos de calidad, a lo cual se suma el alto valor que alcanza hoy día la información como producto comercial, se elaboró una guía donde se especifican los lineamientos necesarios para que los Servicios de Información (Bibliotecas y Centros de Documentación) puedan aplicar a sus actividades y procesos, los requisitos de la calidad expuestos en la serie de Normas ISO 9000.

Las Ciencias de la Información y los Sistemas de la Calidad

La aplicación de normas de calidad en las Bibliotecas y Centros de Documentación no ha sido, hasta ahora, una línea de pensamiento recurrente de los especialistas de información que se encargan de gestionar y planificar los recursos humanos y materiales con que cuenta el servicio.

Cabe destacar que, son pocas las experiencias exitosas en la aplicación de los planteamientos de la Gestión de Calidad Total (Total Quality Management) en Servicios de Información, tomando en cuenta que la Gestión de Calidad incorpora en su concepción numerosas herramientas y técnicas de uso corriente en muchas organizaciones, provenientes de conceptos y disciplinas como el marketing, la planificación estratégica, la dirección por objetivos, el control de costes, la evaluación y el control estadístico, la racionalización de los procesos de trabajo, el análisis funcional entre otros.

Aunado a que en la Gestión de Calidad Total, la obtención de la calidad se plantea como una filosofía de trabajo, una actitud que implica que todos los componentes del organismo se encuentren identificados e involucrados con la política de calidad definida en la organización.

La aplicación de normas de Gestión de la Calidad a los Servicios de Información está dirigida a: **“...un mejor conocimiento del mercado, conocimiento y normalización de los procesos de trabajo, implantación de métodos objetivos de medición, mejora de la gestión interna de las organizaciones” (6)**

La elaboración de una guía en la cual es indicado paso a paso qué debe hacer un Servicio de Información, para implantar los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9000 para servicios, es un aporte significativo en la apertura de las Ciencias de la Información en Venezuela, hacia Sistemas de Calidad reconocidos y aplicados internacionalmente.

Por otro lado, en esta investigación el lector especialista del área, encontrará referencias que le permitirán ampliar la información sobre la gestión de calidad en los Servicios de Información y los requisitos para la aplicación de las Normas ISO 9000.

De igual forma, se pretende realizar un acercamiento a las técnicas de Gestión de Calidad Total, desde la concepción de Especialistas de Bibliotecología; interesados en abrir caminos de discusión, en un mundo donde la materia prima es la información, y donde los medios de transmisión, las herramientas de trabajo, la cultura, los hábitos y las necesidades de los usuarios cambian aceleradamente.

Evolución de la actividad normalizadora en las Ciencias de la Información

La Comisión Venezolana de Normas Industriales COVENIN, tiene dentro de los comités técnicos que conforman su estructura al Comité Técnico CT-15: Documentación y Ciencias de la Información. Este comité tiene entre sus objetivos **“Programar, coordinar, elaborar y controlar”** las actividades correspondientes a estudio y posterior publicación de normas venezolanas en el área de las ciencias de la información, generando directrices que faciliten el intercambio de información nacional e internacionalmente.

Desde su creación en el año 1.976, el CT-15 ha realizado un gran aporte a la normalización de los procedimientos en los Servicios de Información. Se encuentra constituido por seis (6) Subcomités, encargados de elaborar normas en: Control Bibliográfico (SC1); Publicaciones Periódicas (SC2); Unidades de Información (SC3); Edición de Documentos (SC4); Preservación de Documentos (SC5); Procesamiento Automatizado (SC6).

La Secretaría del CT-15, se encuentra bajo la tutela del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional (IABN); el cual en el año 1.992, estableció un convenio con el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad FONDONORMA.

La Comisión Venezolana de Normas Industriales COVENIN, inicia en 1.963, la actividad de elaboración de normas venezolanas para los servicios de bibliotecas, centros de documentación, archivos, etc. Esta primera etapa de normalización arroja como resultados la aprobación de doce (12) proyectos hasta 1.965.

En 1976, se constituye por primera vez el Comité Técnico que se encargará de elaborar las normas en las Ciencias de la Información aprobándose tres normas en el área. La actividad se retoma en 1.978, período durante el cual se preparan varios esquemas de normas, lográndose en el transcurso de dos años aprobar tres nuevas normas del CT 15.

A partir de 1992, con la firma del convenio de cooperación entre la Biblioteca Nacional y FONDONORMA, se da continuidad en el trabajo de normalización en el área de las Ciencias de la Información, mediante la reactivación del CT 15, el cual es presidido y coordinado por el IABN.

El CT 15 tiene entre sus funciones: programar la acción de normalización en este sector, coordinar el trabajo de los Subcomités y llevar los proyectos de normas a las reuniones de la COVENIN donde son aprobadas las normas. En cuanto a las finalidades de esta actividad de normalización se encuentran: permitir el intercambio de información a escala nacional e internacional, mediante el uso de formatos comunes; mejorar la calidad de los productos y Servicios de Información, garantizar la identificación de las fuentes documentales, facilitar el acceso a ellas y agilizar su consulta

Entre 1.992 y 1.997 el CT 15, desde la firma del convenio con FONDONORMA, ha consolidado las acciones normativas con la regularización de las actividades del Comité Técnico 15 y de cuatro de sus Subcomités: Control bibliográfico, Publicaciones periódicas, Unidades de información y Edición de documentos.

La Gestión de la calidad y su aplicación en los Servicios de Información

Uno de los principales factores para el funcionamiento correcto de una organización es la **calidad** de sus productos y servicios. En los últimos años, ha existido una tendencia mundial por parte de los consumidores hacia requisitos más exigentes en relación con la calidad. Acompañando esta tendencia ha habido una creciente toma de conciencia, en el sentido que para la obtención de buenos rendimientos económicos es necesario, con frecuencia, un mejoramiento de la calidad.

La mayor parte de las organizaciones industriales, públicas y privadas, ofrecen un producto o servicio con el propósito de satisfacer los requerimientos de los usuarios, estos requisitos se traducen en especificaciones.

Sin embargo, las especificaciones técnicas no pueden, por sí solas, garantizar que los requisitos exigidos por los usuarios se cumplirán sistemáticamente, porque pueden presentarse deficiencias o variaciones significativas en las propias especificaciones o en el sistema establecido para diseñar, fabricar el producto o prestar el servicio.

Esto ha conducido al desarrollo de las normas y lineamientos de sistemas de calidad, que complementan los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas del producto o servicio.

El Sistema de Calidad de una organización, está influenciado por los objetivos de la misma, sus productos, sus servicios y sus propias prácticas; por consiguiente, un sistema de calidad varía de una organización a otra.

Sin embargo, a pesar de que existen experiencias válidas que han permitido la implantación y desarrollo de teorías de calidad total, aseguramiento de la calidad, etc.; éstas no han sido realmente utilizadas en los Servicios de Información de las empresas e instituciones donde operan.

De cualquier forma las áreas de producción, explotación y manufactura son las que han permitido y dominado las teorías de calidad. Aún más, en áreas como los Servicios de Información la implantación de la gestión de la calidad no ha tenido grandes experiencias.

Este conocimiento y aplicación constante de criterios de calidad en los productos, ha relegado a un segundo plano la calidad de los servicios. Esto quizás es consecuencia de que

el control de calidad comenzó en las fábricas y empresas dedicadas a la elaboración de productos manufacturados.

La calidad es percibida como aspectos y procedimientos de carácter técnico: muestras, ensayos, mediciones, rangos, diámetros, etc.; muchos piensan que los criterios de calidad solo son aplicables a productos y no a servicios; el intercambio comercial exige más control de la calidad en los productos que en los servicios, la capacitación de los directores de empresas manufactureras orientan hacia el conocimiento de sistemas y teorías de la calidad para mejorar el producto que ofertan.

Los usuarios identifican con precisión la calidad de los productos; es decir, son más objetivos al emitir sus necesidades de calidad; en cuanto al servicio, las apreciaciones son más subjetivas, ya que el oferente del servicio también es evaluado por el usuario.

Los Servicios de Información necesitan hacer cambios drásticos si desean que exista un rendimiento en la calidad de los mismos; necesitan una nueva mirada a la calidad y a la idea que se tiene de ella, ésta debe comenzar por prestar tanta atención a la calidad de los servicios como lo que se exige de los productos.

En los Servicios de Información: Bibliotecas y Centros de Documentación, la calidad debe convertirse en una filosofía de trabajo, donde participen activamente todos los miembros del equipo; realizando actividades de gestión, supervisión y mejoramiento continuo de cada uno de los procesos que implican la prestación del servicio al usuario.

Sin embargo, para la efectiva aplicación de programas de calidad en los Servicios de Información, es necesario la realización de estudios e investigaciones dirigidas a conocer las características de los servicios. La calidad en los Servicios de Información debe estar sustentada en datos exactos sobre sus características, sin querer imitar la implementación de la calidad que se da en los procesos fabriles.

Los servicios poseen ciertas particularidades, que han determinado la apreciación que se tiene de ellos; es por eso que, la implementación de programas de capacitación en calidad a los miembros del Servicio de Información, contribuirá a que se conozcan las técnicas, métodos y procedimientos necesarios para la aplicación de controles de calidad en los servicios.

Por esto los Especialistas de Información, necesitan desarrollar un cuerpo de conocimientos sobre los Servicios de Información: naturaleza, alcance, características, componentes, peculiaridades, etc.

Implementar el uso de técnicas estadísticas y otros métodos que permiten valorar la calidad del servicio brindado al usuario. Mantener un contacto permanente de los usuarios, ya que esto permitirá conocer su índice de satisfacción del servicio solicitado.

GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:1995: SISTEMAS DE LA CALIDAD. MODELO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL DISEÑO, EL DESARROLLO, LA PRODUCCIÓN, LA INSTALACIÓN Y EL SERVICIO POSVENTA A BIBLIOTECAS Y SERVICIOS DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.

La satisfacción de los usuarios, se convierte cada día en el objetivo principal que persiguen los Servicios de Información. A su vez, éste es uno de los aspectos que el usuario espera sea cumplido con el convencimiento de que se garantiza la calidad del producto o servicio recibido.

Sin embargo, la creación y mantenimiento de la calidad en los Servicios de Información depende “**de un enfoque sistemático de la Gestión de la Calidad**”(7); la cual

debe fundamentarse en garantizar que las necesidades de información de los diferentes usuarios sean “**entendidas y satisfechas**”(7).

Es necesario que exista un compromiso entre los diferentes componentes del Servicio de Información en todos sus niveles (desde el Gerente o Director del Servicio hasta el personal operativo), en el cual se apliquen los criterios y principios de los Sistemas de la Calidad, que incluyen la utilización, de técnicas y procesos y la revisión y el mejoramiento continuo del sistema de Gestión de la Calidad que va a ser implementado. Es así como; la continua interacción con el usuario nos permitirá conocer la percepción que éste tiene del producto o servicio recibido.

Las ventajas y beneficios de la aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad que permitan garantizar la calidad del producto o servicio ofrecido al usuario; como la serie de normas ISO 9000; abren el camino para que los Servicios de Información, emprendan el proceso para aplicar el Sistema de la Calidad conocido como ISO 9000.

Beneficios y Ventajas de la aplicación del Sistema de la Calidad ISO 9000 en Servicios de Información

- El desempeño del servicio y la satisfacción del usuario.
- La productividad, la eficiencia y la reducción de costos.
- La penetración de nuevos ámbitos producto de la captación de los usuarios potenciales detectados por el Servicio de Información.
- El desarrollo de nuevos productos de información elaborados con criterios de calidad que consoliden la prestación de Servicios de Información a los usuarios.

La aplicación del Sistema de la Calidad ISO 9000, puede hacerse *a los diferentes servicios o productos de información* de manera individual o, colectivamente, al sistema de calidad del Servicio de Información.

Sin embargo, la sola implantación de un Sistema de la Calidad no implica la resolución inmediata a los problemas que pueda atravesar el Servicio de Información dónde sean aplicados los sistemas de la calidad.

Así; para obtener los beneficios que pueda brindar un Sistema de la Calidad a los Servicios de Información, es necesario que el recurso humano involucrado en la prestación de *servicios* pueda:

- involucrarse plenamente en la gerencia de los procesos de socialización que intervienen en el Servicio de Información;
- considerar la interacción con el usuario como un aspecto decisivo de la calidad del servicio o producto de información entregado al usuario;
- reconocer la importancia que tiene la percepción del usuario de la imagen, cultura y desempeño del sistema;
- desarrollar sus destrezas y capacidades;
- que esté motivado para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio o producto de información; y por último;
- satisfacer las necesidades y expectativas del usuario; el cual, busca un servicio de información eficaz y eficiente y de bajos costos.

Sistemas de la Calidad ISO 9000

Es una normativa genérica de aceptación universal y representa los requisitos mínimos que debe cumplir una organización para que su sistema de calidad funcione efectivamente y sea la base para su continuo mejoramiento.

El Sistema de la Calidad conocido como ISO 9000 está integrado por un conjunto de normas en las que algunas fijan los requisitos para los sistemas de la calidad: ISO 9001, ISO 9002 y ISO 9003; y las restantes ayudan a la interpretación e implantación del sistema de la calidad. La descripción oficial de cada uno de los documentos es la siguiente:

- ISO 9000: Normas para la Gestión y el Aseguramiento de la calidad - Lineamientos para su Selección y Utilización.
- ISO 9001: Sistemas de Calidad - Modelo para el Aseguramiento de la Calidad aplicable al Diseño, Desarrollo, Fabricación, Instalación y Servicio.
- ISO 9002: Sistemas de Calidad - Modelo para el Aseguramiento de la Calidad aplicable a la Fabricación y la Instalación.
- ISO 9003: Sistemas de Calidad - Modelo para el Aseguramiento de la Calidad aplicable a la Inspección y Ensayos Finales.
- ISO 9004: Gestión de la Calidad y elementos del Sistema de Calidad - Lineamientos.

Adicionalmente, se ha promulgado una amplia variedad de otros estándares de calidad, los cuales fueron concebidos con el propósito de suministrar ayuda adicional a los sectores no manufactureros; dentro de los que se encuentran:

- ISO 9004-2: destinado a Empresas de Servicio.
- ISO 9004-3: aplicable a la Industria Química, Refinación de Petróleo y sus Derivados.
- ISO 9004 -4: para el mejoramiento Continuo de la Calidad.
- ISO 9000-3: para el establecimiento de Sistemas de Control y Aseguramiento de Calidad en la Industria productora de “Software” para Computadoras.

Cabe destacar que la serie de normas ISO 9000 debe ser vista como el mínimo requerimiento a cumplir en un sistema de calidad y a partir de ese momento desarrollarse para que en el futuro pueda alcanzarse el nivel de excelencia deseado. Por lo tanto, las normas ISO 9000 no son una marca de excelencia, esto significa que aunque se tenga un sistema según ISO 9000, aún existen otras etapas por cumplir para lograr los niveles de excelencia deseados.

Las serie de normas ISO 9000 exigen un sistema único de calidad independiente del producto, el cual, aunado a las especificaciones de fabricación y a las normas propias del producto a fabricar o del servicio a prestar, hace que el sistema de calidad sea mucho más estricto, mientras más crítico sea el producto a suministrar.

La adopción y el cumplimiento de las normas ISO 9000 por parte de los Servicios de Información, les permitirá aumentar su competitividad en el área donde se desempeñan, al asegurar a los usuarios la calidad de los productos y Servicios de Información brindados

La serie de normas ISO 9000 protege tanto al usuario como al Servicio de Información y enfatiza que el desarrollo del sistema de calidad es la forma de obtener y mantener la calidad del producto. Las principales ventajas que se obtienen a mediano y largo plazo utilizando estas normas como base para auditorías de calidad son:

- Un mejor diseño de los productos y servicios de información.
- El mejoramiento de la calidad del producto de información.
- La reducción de retrabajos por motivo de rechazos y la reducción del número de quejas por parte de los usuarios.
- La utilización eficiente del recurso humano del Servicio de Información, lo cual resulta en una mayor productividad.
- Ambientes de trabajo libres de tensión, lo cual conduce a buenas relaciones interpersonales.
- La concientización con relación a la calidad y una mayor satisfacción por el trabajo entre los empleados, lo cual mejora la cultura de calidad del Servicio de Información.
- El mejoramiento de la confianza entre los usuarios.

Sin embargo, la implantación de esta norma presenta algunas restricciones, siendo las más importantes las siguientes:

- Tiempo para la implantación y certificación muy elevado (2 ó 3 años) para organizaciones que no poseen ningún tipo de sistema de aseguramiento y control de calidad.
- Excesivo peso del componente inspección por encima de otros aspectos de aseguramiento de calidad.

La norma ISO 9001, objeto de estudio de la presente guía, establece los requisitos que debe cumplir una organización (en este caso los Servicios de Información) que acometen las actividades de diseño y desarrollo, producción, instalación y servicio posventa.

La razón principal que llevó a la escogencia de esta norma para la elaboración de la **GUÍA** obedece a que en ella se encuentran todos los posibles requisitos que de forma general deben cumplir los Servicios de Información para la aplicación del Sistema de la Calidad, siendo ésta, a su vez, la más amplia y completa de las tres normas mencionadas anteriormente.

Sin embargo, es recomendable revisar las normas ISO 9002 Y 9003, ya que algunas de éstas pueden adaptarse al sistema de procesos que se cumplen para brindar un producto o servicio de información.

La certificación de los Sistemas de Calidad ISO 9000 se realiza con respecto a una de las tres normas para los sistemas de calidad: ISO 9001, ISO 9002 ó ISO 9003. Dicha certificación se lleva cabo por una agencia auditora de terceras partes la cual opera dentro de los criterios que rigen a las agencias auditoras de terceras partes.

Etapas para la implantación de la norma ISO 9000 a Servicios de Información

A continuación se indican los pasos a seguir para aplicar el Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad ISO 9000 a los Servicios de Información.

PASO 1

En principio es preciso tener claro y entender qué son los sistemas de la calidad y cuáles son los requisitos para su aplicación en los Servicios de Información. Mucha de la documentación aquí indicada es de fácil acceso en el país y brinda algunos conocimientos de los Sistemas de la Calidad y sus diferentes aplicaciones; simultáneamente, es recomendable realizar una observación de las experiencias en la aplicación de las normas ISO 9000; es decir, qué se está haciendo actualmente en la materia.

La consulta de las páginas de información disponibles en INTERNET, de publicaciones periódicas especializadas en Normalización y Calidad (ej. ISO 9000 NEWS, FORO COVENIN ISO 9000 Venezuela; CALIDAD, etc.) permiten obtener documentación de lo que se está haciendo, lo que a su vez nos sirve de referencia para la aplicación de cualquier Sistema de la Calidad.

Las experiencias descritas en estas fuentes de información, permiten determinar las etapas que deben ser cubiertas para implementar un sistema de la calidad en un Servicio de Información. Esta metodología es producto de la utilización de diferentes documentos sugeridos por los organismos de normalización nacional e internacionalmente, y por especialistas y expertos con años de entrenamientos en el asesoramiento y aplicación de las normas ISO 9000. Para ello se tomó como referencia la publicación de la ISO: ISO 9000 for Small Bussineses. What to do – Advice from ISO TC 176 realizando una adaptación de su metodología para aplicarlas en los Servicios de Información.

Se establecieron tres etapas a seguir en la implantación de la norma ISO 9001

A.- Considerar lo que ocurre en el Servicio de Información

B.- Implantar el Sistema de la Calidad

C.- El mejoramiento continuo del Sistema de la Calidad de los servicios y productos de información brindados a los usuarios

DESARROLLO DE LAS ETAPAS

Considerar lo que ocurre en el Servicio de Información

Para lograr la primera aproximación al alcance de estas etapas, considere cuáles son las principales actividades y procesos que se realizan en el servicio de información y haga una lista de ellas; examine los procedimientos que se siguen para la prestación de un producto o servicio de información. Cada uno de los miembros del servicio debe determinar y revisar cuáles son las actividades de mayor actividad y valor en el Servicio de Información

Ejemplos de actividades:

- Atención especializada a los usuarios
- Búsquedas bibliográficas especializadas
- Foto duplicación y/o reprografía de documentos

- Diseminación selectiva de información
- Boletines informativos
- Referencias bibliográficas
- Préstamos interbibliotecarios
- Búsquedas en línea
- Conmutación bibliográfica
- Fondo documental especializado
- Análisis de artículos
- Préstamo circulante
- Préstamo en sala
- Suscripciones
- Canje y donación
- Adquisición de publicaciones periódicas y oficiales
- Bases de datos nacionales e internacionales
- Conexión directa con otros centros de información

Cada una de las actividades mencionadas, así como las particulares de cada Servicio de Información, son llevadas a cabo mediante una serie de procedimientos, realice las anotaciones que Ud. o el personal del servicio considere conveniente al realizar las listas de actividades, por ejemplo: la adquisición de libros, publicaciones periódicas, bases de datos o cualquier otro documento de importancia para el servicio puede que tenga una característica particular que requiera un procedimiento especial, éste debe quedar identificado y anotado en el área correspondiente al proceso cuando esté siendo escrita la lista de principales actividades del servicio

PASO 2

A partir de este punto, con la lista de actividades realizadas y las asesorías y documentación que se haya consultado ya es posible seleccionar cuál de las normas ISO 9000 sobre sistemas de la calidad es la que resulta más adecuada para las actividades del Servicio de Información donde va a ser aplicado.

Es necesario tener identificado cuáles de las actividades del Servicio de Información requiere tareas de diseño; el cual es concebido como un proceso en el que, a partir de unas ideas o conceptos primarios que pueden ser presentados mediante un plano, mediante un diseño realizado por computador, o bien mediante la aplicación de los procesos mentales de la lógica se desarrolla el diseño de un producto o servicio, o de un plan para un proyecto, que se ajuste a las necesidades de los usuarios. Cuando este proceso se cumple en el Servicio de Información, entonces será necesario que se aplique lo expuesto en:

- **ISO 9001**, Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio posventa.

Si en el Servicio de Información no se lleva a cabo actividades de diseño y las actividades de desarrollo o de entrega del producto o servicio de información se hacen en función de unas normas o especificaciones probadas y previamente desarrolladas, entonces deberá aplicar lo expuesto en:

- **ISO 9002**, Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio posventa.

En el caso de que el Servicio de Información suministre un servicio simple o un producto de información cuyos componentes o actividades no sean complejas y en el que el producto de información se pueda verificar en su totalidad mediante algunos indicadores sencillos o una inspección visual del producto o servicio, entonces deberá aplicar lo expuesto en:

- **ISO 9003, Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad aplicable a la inspección y ensayos finales.**

En la norma ISO 9001 se encuentran los 20 elementos requeridos en el sistema de gestión de la calidad (4.1 a 4.20). En estas cláusulas se establecen los requisitos que debe cumplir cualquier organismo que desee aplicar el sistema de la calidad ISO 9001. A continuación se reseñan las 20 cláusulas de la norma:

1. **Responsabilidad de la dirección:** la alta gerencia de la organización donde funcione el Servicio de Información, debe definir claramente las políticas y objetivos de la calidad, los cuales fundamentaran la definición de la política de la calidad y objetivos del Servicio de Información.
2. **Sistema de calidad:** está dirigido a establecer y mantener la documentación necesaria como un medio para asegurar que los productos y servicios cumplen con los requisitos especificados en el sistema de la calidad.
3. **Revisión de contrato:** el objetivo es establecer un sistema de revisión de los términos en los que se ofrece el servicio o producto de información al usuario, con el fin de asegurar que la calidad ofrecida al usuario cumpla con sus expectativas establecidas.
4. **Control de diseño:** el Servicio de Información que aplique la norma ISO 9001, debe establecer y mantener procedimientos de control y verificación de todas las etapas del diseño de nuevos servicios y productos de información, asegurando que se dispone de una metodología coherente para las actividades de desarrollo de nuevos servicios y productos.
5. **Control de documentos:** contempla que el Servicio de Información establezca y mantenga procedimientos de control de todos los documentos esenciales de la calidad, los cuales deben ser revisados y aprobados por el personal autorizado
6. **Control de Compras:** el Servicio de Información debe asegurar que los productos adquiridos cumplan con todos los requerimientos de calidad, tomando en consideración la relación adecuada entre calidad, precio y tiempo de entrega.
7. **Control de productos suministrados por los clientes (usuarios):** se contempla que todo el material, bienes, servicios y productos suministrados deben ser verificados antes de su procesamiento.
8. **Identificación y trazabilidad de los productos:** el Servicio de Información debe asegurar que todos los servicios y productos de información que se brindan al usuario, están identificados de tal forma, que permita, sin errores, la localización de la documentación del producto o servicio cuando sea necesario; la identificación debe ser documentada y debe abarcar todo lo relacionado con el producto.
9. **Control de procesos:** exige una planificación antes de poner en marcha el servicio o producto, en todas las etapas de su desarrollo, incluye las pruebas e inspección del producto. Esta planificación debe estar claramente señalada en los documentos de elaboración del producto, asegurando que los procesos se desarrollan bajo condiciones controladas.

10. **Inspección y prueba:** permite asegurar que las mediciones sean adecuadas tanto en los productos y servicios proveídos como en los desarrollados, reduciendo las fallas y errores, para que el producto cumpla con los requerimientos establecidos.
11. **Equipos de inspección y prueba:** en los casos en que aplique este apartado se refiere al control y mantenimiento del equipamiento físico que se usará en el desarrollo del servicio o producto para asegurar la exactitud, precisión y aptitud en el uso de los mismos
12. **Estado de inspección y prueba:** el Servicio de Información debe establecer y mantener un sistema que identifique la inspección del producto o servicio durante todas sus etapas de desarrollo.
13. **Control de productos no conformes:** el Servicio de Información debe establecer procedimientos para controlar los productos no conformes, Todos los servicios y productos de información en este estado deben estar identificados para prevenir su uso.
14. **Acciones correctivas:** el Servicio de Información debe establecer y mantener procedimientos diseñados para detectar y corregir cualquier condición que afecte negativamente la calidad del producto o servicio brindado al usuario. Estos procedimientos deben controlar los procesos en todas las áreas.
15. **Manejo del producto, almacenamiento, empaque y despacho:** el Servicio de Información debe establecer y mantener procedimientos dirigidos a controlar los procesos de manejo del producto de información, almacenamiento, empaque y posterior despacho (entrega) al usuario.
16. **Registros de calidad:** el Servicio de información debe establecer y mantener registros que demuestren la eficiencia de la operación del sistema de aseguramiento y control de la calidad, estando disponibles para su revisión por parte del usuario.
17. **Auditorias internas de la calidad:** en el Servicio de Información se deben establecer auditorias que permitan verificar el sistema de la calidad y juzgar su cumplimiento, integridad, eficiencia y la adaptabilidad del mismo al servicio.
18. **Formación y adiestramiento:** contempla todo lo relacionado con las actividades que permitan al Servicio de Información contar con personal calificado para garantizar los requerimientos de calidad de los servicios y productos de información.
19. **Servicio:** abarca todas aquellas acciones que contribuyan a satisfacer los requerimientos relacionados con la confiabilidad, mantenimiento, puesta en marcha y asistencia al producto durante la vida útil del mismo.
20. **Métodos estadísticos:** los métodos estadísticos deben ser aplicados con la finalidad de predecir comportamientos en las diferentes etapas del proceso y así mejorar la calidad y confiabilidad del producto.

Implantar el sistema de la calidad

Para pasar al siguiente paso es preciso tener definida la lista de las principales actividades y productos del Servicio de Información.

Los procesos de los servicios y productos de información pueden ser representados mediante un diagrama de flujo donde se indiquen cada una de las actividades que se determinaron en la observación inicial.

Tenga la lista de las actividades del Servicio de Información a la vista en su oficina o en su domicilio como fuente rápida de referencia, consultándolo con frecuencia como recordatorio del entorno sobre el que se intenta desarrollar un sistema de la calidad.

Los objetivos que se persiguen de este proceso de desglose de las actividades del Servicio de Información son:

- ◆ la identificación de los diferentes componentes del Servicio de Información, lo que permite conocer su desarrollo y evolución, si éstos encajan entre sí, o bien si, de hecho, hay que cambiar alguno para que todo el proceso funcione mejor;
- ◆ la identificación de los elementos del sistema de la calidad que son aplicables a las actividades del Servicio de Información, así como la identificación de las actividades concretas en las que se precisa dicha aplicación

Es necesario que en los Servicios de Información dónde se desea aplicar el sistema de calidad COVENIN ISO 9000 se definan claramente los servicios y productos de información que se prestan.

En los sistemas de la calidad no se inhiben los procesos académicos, intelectuales o creativos de ninguno de los servicios o productos que se brindan. Muy al contrario, se trata de concebir un marco y una estructura para el funcionamiento del Servicio de Información y para garantizar que todas las actividades sean conocidas y que puedan repetirse. Esto le permite suministrar servicios y productos de información de una calidad constante en cada una de las respuestas que se dan al usuario para satisfacer sus necesidades y expectativas.

PASO 3

Busque y estimule la participación de todos los recursos humanos presentes en el Servicio de Información al momento de redactar los procedimientos y procesos de las actividades y funciones que ejecutan.

Éste es el momento en el que se debe implicar en el proceso a todos los afectados. Pídales que redacten la manera en la que llevan a cabo cada parte de las actividades de las que son responsables, mencionando:

- ◆ Quién es responsable de desarrollar y supervisar los procesos y actividades;
- ◆ En dónde tienen lugar dichos procesos y actividades; en qué momento ocurren;
- ◆ Qué es lo que acontece, es decir, cómo se realiza el proceso o actividad.

Cuando las actividades sean realizadas por personal contratado o temporal (ej. Pasantes) o existan requisitos internos específicos, es probable que sea necesario ofrecer más detalles de la actividad o del responsable que debe llevarla a cabo.

Determine si la actividad puede ser realizada por el pasante o por un personal con más calificación al momento de describir el proceso para su funcionamiento.

Cuando se describe el proceso o actividad éste debe poseer una secuencia: desde el inicio de la consulta del usuario, hasta la supervisión, control y entrega del servicio o producto de información que satisfecerá sus necesidades.

Sí en el Servicio de Información ya se posee un manual de procedimientos, donde se establezcan las instrucciones para la realización de un trabajo, utilice esta información; tome nota del nombre o título del documento de forma que pueda controlarlo y, si es necesario, haga referencia al mismo en alguna otra documentación del sistema de la calidad. Asegúrese de que la documentación sea escrita de forma clara y sencilla y que llegue a los diferentes niveles del Servicio de Información.

PASO 4

Relacione y contraste la información en secuencias que sean aplicables a la lista de actividades (Paso 1).

Una vez que todos hayan redactado las instrucciones del trabajo que realiza, o que se hayan recopilado las ya existentes en el Servicio de Información, en las que se recogen las contribuciones que cada uno aporta a la actividad realizada y otras responsabilidades laborales específicas, la función del responsable es la de dedicar su tiempo quizá junto con otra persona del Servicio de Información u organización para:

- ◆ Revisar lo que se ha escrito;
- ◆ Asegurarse de que todo encaja;
- ◆ Encargarse de que se llenen los vacíos y de que se resuelvan las inconsistencias.

Al designar a una persona para que le ayude, en principio ya se ha designado a un representante de la calidad, o si el responsable lleva a cabo la mayor parte de esta función, ha asumido el papel de representante de la dirección. De esta forma ya se ha conseguido abordar uno de los primeros requisitos de la norma.

Al relacionar todos los documentos entre sí se obtiene un manual de procedimientos, que es otro de los requisitos de la norma. A partir de este momento quizá sea de interés que se adopte un estilo determinado para que el personal del Servicio de Información se sienta a gusto e identificado con los procedimientos y procesos descrito en estos documentos. Esto también puede servir como una oportunidad para revisar y mejorar los procedimientos.

PASO 5

Con la consecución de los pasos anteriormente descritos se pueden identificar los puntos en que se acoplan los requisitos establecidos en las normas COVENIN ISO 9000 con la lista de las actividades principales del Servicio de Información

Los encargados en el Servicio de Información de implementar el sistema de la calidad deben revisar los procedimientos documentados, contrastándolos con los requerimientos exigidos en la norma aplicable, para determinar si las cláusulas de la misma han sido satisfechas.

Cuando se identifique un aspecto de la norma que no ha sido atendido, debe considerar la manera en la que el Servicio de Información puede satisfacer ese requisito concreto. Puede que sea necesario añadir algunos detalles más a uno de los procedimientos existentes para garantizar que se cumple con dicho requisito. Esto puede suponer que se genere alguna documentación suplementaria siempre y cuando sea pertinente para el Servicio de Información

También puede ser preciso la utilización de documentos externos para aplicarlos a las actividades del Servicio de Información. Algunos ejemplos de dichos documentos son las órdenes de reproducción cuando esta actividad se realice fuera del servicio, o la entrega de los productos y servicios de información que generalmente son realizados y controlados por departamentos externos al servicio, no es necesario que los redacte de nuevo para incluirlos en su sistema de la calidad. Lo único que se necesita es que se haga una referencia adecuada a dicho procedimiento en el manual.

PASO 6

Luego de realizar una aproximación a los sistemas de la calidad ISO 9000; de haber realizado un diagnóstico de las actividades, procesos y procedimientos que se realicen en el de Servicios de Información; es decir, *un diagnóstico del Servicio de Información*; con el cual se determinan las necesidades que hay que cubrir del manual de procedimientos o de la documentación existente relativa a la forma de realizar, controlar y supervisar una actividad y que son exigidas en los requisitos de la norma es posible aplicar la norma ISO 9000 y el sistema de la calidad.

Cuando se logra la participación en el proceso de los miembros del Servicio de Información, se aumentan las posibilidades de que éstos den continuidad al sistema de la calidad y de que aporten sus ideas al mismo. De esta manera el sistema de la calidad pasará a ser un reflejo de la realidad del servicio de información en lugar de un trabajo de redacción irrelevante.

Los especialistas en la aplicación de los sistemas de la calidad realizan las siguientes recomendaciones, las cuales también pueden ser tomadas en cuenta al momento de implementar el sistema al Servicio de Información:

- ◆ No se dedique a crear impresos, formularios y similares sin necesidad. Fíjese en lo que se está haciendo y redacte sus procedimientos para describir cómo se realiza el trabajo, no cómo le gustaría que se hiciera o cómo debería hacerse.
- ◆ Sólo se debe crear un impreso nuevo cuando éste sirva para registrar alguna actividad crítica o si contribuye a las tareas de alguien. Añadir una casilla para una firma de aprobación o la ampliación de un impreso o formulario existente puede ser suficiente.
- ◆ Es preciso conservar un registro cuando:
 - ◆ Se presente un problema;
 - ◆ Se presente una buena propuesta;
 - ◆ Un usuario o un empleado exprese la necesidad de tomar una acción

Estos registros pueden limitarse a unas anotaciones en un cuaderno que cada miembro revisa a intervalos periódicos. De esta forma se pueden debatir y acordar las acciones adecuadas para las situaciones que se presenten.

Para implantar el sistema de la calidad, todos los integrantes del Servicio de Información deben conocer los procedimientos aplicables y disponer de una visión global de cómo funciona dicho sistema, así como de los motivos por los que, por ejemplo, el control de los documentos asegura que sólo estén disponibles las ediciones vigentes de la información aplicable a sus tareas, para que puedan confiar en la posibilidad de tomar decisiones que se encuentren apoyadas por la información más actualizada.

De igual forma, todos deben recibir una formación que contribuya a entender la manera en la que puede actualizarse el sistema de la calidad cuando ocurren cambios en los procesos y procedimientos en las áreas de las que son responsables.

Todos deben conocer cómo se implantan los cambios al sistema de la calidad o quedan registrados los problemas, así como la manera en la que se pueden aportar las propuestas de mejora. Cualquier procedimiento o cambio en los procedimientos debe ser aprobado por los encargados de la implantación del sistema de la calidad antes de ponerlo en marcha.

PASO 7

Al implantar un sistema de la calidad éste debe ser simple, funcional y aplicable al funcionamiento y a las actividades que se realicen en el Servicio de Información

Es así como el objetivo que se persigue al implantar un sistema de la calidad es garantizar que las actividades que se realizan en el Servicio de Información funcionan de una manera controlada y que las personas a cargo de las diferentes actividades y procesos conocen y entienden su cometido y sus responsabilidades.

Para ello, la documentación del sistema de la calidad debe ser un punto de referencia para identificar cómo, cuándo, dónde y por qué, en ocasiones, debe llevarse a cabo una tarea o actividad. Por consiguiente, la redacción de la misma debe ser sencilla y estar expresada en un lenguaje que se corresponda con el de uso cotidiano en el lugar de trabajo.

La documentación debe presentarse en un formato de fácil uso para los miembros del Servicio de Información. Por ejemplo:

- ◆ Si se cuenta con tecnologías de información disponibles, es posible que sea más fácil aplicar un sistema automatizado que un sistema impreso en papel;
- ◆ La elaboración de carteleras, trípticos y cualquier otro recurso también puede utilizarse para difundir la información referente a los sistemas de la calidad a todos los miembros del Servicio de Información.

La documentación debe reflejar lo que sucede realmente en el Servicio de Información. Durante el proceso de auditoría o cuando se realicen los controles internos para verificar la documentación escrita con las actividades y procesos, se harán preguntas y se examinará la *evidencia objetiva*, entendida como **“información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos obtenidos mediante observación, medida, ensayo u otros medios”** (3), para demostrar que el personal está aplicando y que comprende el sistema de la calidad. La *evidencia objetiva* la proporciona la documentación.

PASO 8

Mejorar el sistema de la calidad

El mejoramiento continuo de los conceptos y las actividades que se interrelacionan en el Servicio de Información, fundamentado en la determinación de indicadores que permitan medir cualitativa y cuantitativamente el nivel de satisfacción del usuario; así como, la calidad de los servicios y productos de información brindados, es una información que genera el propio sistema de la calidad.

Un sistema eficaz de la calidad utiliza los datos que el mismo sistema genera para mejorar la forma de hacer las cosas, lo que a su vez debería llevar a una mejora de la calidad del *producto o servicio*.

Esto tiene como ventaja que se pueden establecer mecanismos que permitan obtener estadísticas donde se refleje realmente lo que sucede en el Servicio de Información e iniciar el proceso correctivo en el momento y en la forma en que estime oportuna para el servicio.

Al tomar nota de las áreas en las que se requieren medidas correctivas (paso 6), los Servicios de Información reúnen los datos o toman conciencia de determinadas tendencias que pueden ser estudiadas con el fin de impulsar las mejoras al servicio o producto de información.

Dichas mejoras pueden ser muy sencillas y lograrse con facilidad en las primeras etapas; sin embargo, pueden llegar a plantear un reto más difícil a medida que se progresa.

Vale la pena perseverar en el mejoramiento continuo de las actividades y procesos con criterios de los sistemas la calidad, ya que los beneficios pueden llegar a ser considerables.

El mejoramiento de la calidad de los productos y servicios de información no se logra de la noche a la mañana, generalmente puede pasar un intervalo de tiempo según se disponga de los recursos necesarios. En este sentido, una aproximación seria y realista, combinada con unos avances sostenidos, contribuyen a fortalecer la confianza en el sistema y a mantener el entusiasmo en el mismo.

PASO 9

Es importante la conveniencia de medir los avances del sistema de la calidad según se consiguen. El seguimiento y medición de los cambios, permitirá crear canales donde se reflejen las mejoras obtenidas con el sistema de la calidad, donde se vean los beneficios directos que fueron obtenidos por el servicio y por el recurso humano que lo hace posible, donde el usuario pueda comprobar que sus expectativas fueron tomadas en cuentas.

Establecer controles de los procesos y actividades del Servicio de Información es una necesidad que debe ser cubierta por los recursos humanos que interactúan en la consecución de los objetivos establecidos en el sistema de calidad aplicado al Servicio de Información. Una de las formas para llevar esto a cabo es el seguimiento de los errores y de su coste. Esto le permite identificar las zonas en las que es posible lograr una reducción de los costes.

La medida de los costes también se puede obtener al tomar nota del tiempo y de los recursos invertidos en una actividad o en la entrega de un servicio. Es conveniente que quede registrado en todas aquellas actividades seleccionadas para un proceso de mejora, antes de que ésta se inicie, con el fin de permitir que se contraste una vez finalizado el proceso; aún en el caso de que la actividad en cuestión sea sencilla y de poca envergadura.

Los distintos requisitos de la norma ISO 9001 deberían ser combinados de tal forma que apoyen a la consecución de los objetivos del Servicio de Información en materia de calidad. No obstante, puede que sea útil su clasificación según la relevancia concreta que presenten a los diversos aspectos del Servicio de Información.

PASOS FUNDAMENTALES PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN ISO 9000

Con la finalidad de orientar a los Servicios de Información con respecto al procedimiento de certificación conforme a ISO 9000, se presentan a continuación los nueve fundamentos o eventos principales que la mayoría de los Servicios de Información han de experimentar en su camino hacia la certificación, así como la duración aproximada de cada fundamento. Las tareas particulares inherentes a dichos fundamentos y los servicios de adiestramiento que brinda las empresas certificadoras y que se ajustan a la etapa correspondiente en el desarrollo e implantación del sistema de la calidad son:

Decisión y Compromiso de la Dirección.

El primer paso para obtener la certificación ISO 9000 radica en la toma de una decisión informada por parte de la dirección a fin de implantar un sistema eficaz de la calidad. Este compromiso es esencial, ya que el proceso ISO 9000 requiere no solamente de la participación de la alta gerencia, sino, además, de los recursos que solo ella puede asignar.

Antes que la alta gerencia pueda comprometerse al logro de la certificación del

Servicio de Información, ésta debe entender en que se basa el proceso y por qué es necesario. Una forma eficiente de lograr esto es a través de una sesión corta de capacitación conducida por un facilitador o instructor con experiencia. Todos los gerentes incluyendo el director (o su representante) y su personal, deben asistir a este entrenamiento.

Una vez que la alta gerencia ha decidido alcanzar la certificación se debe desarrollar un plan estratégico para la implantación del Sistema de la Calidad ISO 9000. Dicho plan debe incluir una evaluación inicial de la organización, el alcance de la certificación, los requisitos de recursos y un cronograma tentativo.

Designación y Adiestramiento de Recursos Internos.

Este segundo paso radica en establecer una infraestructura que incluya un Comité Coordinador del proyecto, un representante de la dirección y los respectivos coordinadores de área.

El representante de la dirección tiene la responsabilidad y autoridad de garantizar que los requisitos en las normas ISO 9000 sean implantados y mantenidos gerenciando el esfuerzo general, pudiendo delegar ciertas actividades.

La implantación de un sistema de la calidad no es trabajo de una sola persona, es importante que se establezca un Comité Coordinador del proyecto que ayude a conducir los esfuerzos y tomar decisiones estratégicas, y, además, que esté encabezado por el representante de la dirección; este equipo debe incluir a los jefes de un número de funciones dentro de la organización.

Se estima que los miembros de dicho Comité puedan dedicarle hasta un 20% de su tiempo al proyecto, durante la fase de implantación.

Es menester que las áreas involucradas en el proyecto tenga un coordinador que proporcione información y actúe sobre las orientaciones estratégicas del Comité Coordinador. Los coordinadores de área deben dedicarle hasta un 20% de su tiempo al proyecto ISO 9000, durante la fase de implantación.

Las personas asignadas a estas últimas tareas necesitan conocer las exigencias de las normas ISO 9000 y cómo se aplican a sus propias funciones. Esto puede ser a través de cursos o seminarios con una duración de dos o tres días.

Inicio de las Auditorías Internas.

A medida que los trabajos con miras a la certificación comienzan a ponerse en marcha, el Servicio de Información necesitan determinar su punto de partida para evaluar continuamente los progresos. Las auditorías internas de calidad constituyen una herramienta eficaz de medición.

Aunque las normas ISO 9000 requieren que la organización emplee auditores capacitados, éstas no especifican la cantidad de adiestramiento requerido. Generalmente, los auditores internos reciben adiestramiento con respecto a los requisitos de las normas y cómo conducir una auditoría.

Los auditores líderes requieren de un adiestramiento más específico y detallado. Así mismo las normas ISO 9000 requieren que los auditores sean independientes de las áreas que estén auditando.

La ronda inicial de auditorías internas compara el sistema actual de la calidad (incluyendo la documentación, las políticas y las prácticas) con los requisitos de la norma ISO 9000 adecuada. El resultado de esta ronda es un reporte detallado de las áreas que necesitan mejoramiento para implantar un sistema eficaz de la calidad que satisfaga los requisitos de la norma correspondiente.

A partir de estos resultados de auditoría, el representante de la dirección y el comité

coordinador pueden establecer prioridades basándose en las necesidades del Servicio de Información y desarrollar un plan de implantación más detallado. Además, es probable que muchas áreas necesiten mejorar su documentación o elaborar la documentación requerida en los casos en que no exista. Los coordinadores de área deben establecer grupos de trabajo para llevar a cabo estas tareas.

Documentación:

Las auditorías internas identificarán las áreas que carecen de prácticas normalizadoras. En las normas ISO 9000 se requieren procedimientos nuevos o actualizados que se ajusten a las prácticas vigentes y, además, que sean necesarios para la operación eficaz del sistema de la calidad.

El empleo de equipos constituidos por los empleados que realizan el trabajo real puede ser útil al momento de decidir donde se necesitan mejoras en la documentación o en las prácticas. El Servicios de Información que enfrente problemas para comenzar pueden utilizar la ayuda de un consultor para que asista a uno o más de estos equipos en el proceso.

El Manual de Aseguramiento de la Calidad constituye un aspecto muy importante de la documentación; ya que, describe las políticas y principios a través de los cuales el Servicios de Información administran la calidad. La mayoría de los manuales generalmente contienen hasta 50 páginas, y hacen referencia de la documentación de apoyo. Hasta este punto sólo se necesita un borrador del Manual de Aseguramiento de la Calidad.

Hay diversos enfoques para realizar un Manual de Aseguramiento de la Calidad y en tal sentido, resulta de gran utilidad para los equipos asignados con esta área, recibir un adiestramiento sobre el particular.

Una vez elaborado el manual, éste debe ser revisado por una persona objetiva y con nociones de las normas ISO 9000 a fin de garantizar que se satisfagan los requisitos de la norma apropiada.

Contactar a la empresa u organismo certificador

Es importante establecer una relación con el organismo certificador de terceras partes, antes de que se lleve a cabo la auditoría formal. Esta primera comunicación permitirá que el organismo certificador conozca sobre el Servicio de Información que va a ser auditado, con el objeto de poder planificar los recursos para la evaluación. Así mismo constituye una buena ocasión para que el Servicio de Información que va a ser auditado conozca los lineamientos y el proceso a seguir por el ente certificador.

Documentación e Implantación de las Prácticas y Operaciones.

Las actividades de documentación comenzarán a reducirse a medida que el sistema documentado de la calidad es puesto en marcha. Una vez culminado el proceso de documentación e implantación de las operaciones mejoradas, continúan las auditorías y se concluye el Manual de Aseguramiento de la Calidad.

Un cierto tiempo antes de que se lleve a cabo la auditoría formal se debe realizar, por lo menos, una revisión por la dirección. Esta revisión debe incluir indicadores claves de la eficacia del sistema, tales como:

- ◆ Las tendencias con respecto a la calidad del producto
- ◆ La retroalimentación de los clientes/usuarios
- ◆ La condición de los proyectos relacionados con la calidad
- ◆ Los resultados de las auditorías internas
- ◆ Otros datos de importancia para el Servicio de Información

Cuando el sistema de la calidad ha sido implantado entre el 90% y 100%, y probado por lo menos en ocho (8) semanas, es el momento justo para preparar la auditoría documental y la pre-auditoría por parte de la empresa certificadora

Auditoría Documental y Pre-Auditoría.

La pre-auditoría es fundamentalmente un ensayo para la auditoría formal; diversas organizaciones certificadas la consideran de gran utilidad para detectar algunas debilidades.

La empresa certificadora revisa el Manual de Aseguramiento de la Calidad y audita al Servicio de Información a fin de garantizar el cumplimiento con el sistema documentado; es decir, determina si el Servicio de Información está haciendo lo que dice que hace.

La duración de la pre-auditoría varía según el tamaño y complejidad de los servicios de información que ofrece el recinto documental, y los resultados de la misma son dados a conocer antes que el auditor abandone las instalaciones del auditado.

Cualquier discrepancia que surja en la pre-auditoría, relacionadas con los requisitos establecidos en la norma ISO 9000 y que no haya sido cubiertas por el Servicio de Información, debe ser corregida antes de la auditoría formal para la certificación.

Auditoría para la Certificación.

Una vez que el sistema de la calidad ha sido documentado e implantado en su totalidad, la auditoría formal es llevada a cabo varios meses después. Esto permite que la empresa certificadora encuentre evidencia objetiva que las acciones del Servicio de Información cumplen con un sistema de calidad y con los requisitos de la norma ISO 9000 correspondiente.

El formato para realizar la auditoría formal, es el mismo que el de la pre-auditoría (una reunión de apertura, un período de entrevistas, investigaciones y una reunión de clausura). El resultado de la auditoría formal es conocido antes de que él (los) auditor (es) abandone (n) las instalaciones del Servicio de Información auditados.

Certificación.

En la certificación, si el resultado de auditoría formal es favorable se fija entonces, en acuerdo con el Servicio de Información, la fecha de otorgamiento del certificado correspondiente.

Si se hallaron discrepancias menores, el Servicio de Información debe corregirlas según un cronograma propuesto.

Si se encontraron no conformidades mayores, éstas impedirán la certificación y se requerirá una auditoría parcial o completa del sistema en futuro.

La certificación es sólo el comienzo del proceso ISO 9000; ésta sirve como base para el mejoramiento continuo de los aspectos relativos a la calidad. El Servicio de Información certificado debe continuar con las auditorías internas, las revisiones por la dirección y las acciones correctivas. La empresa certificadora regresará periódicamente al Servicio de Información, para conducir auditorías de supervisión a fin de garantizar que el sistema de calidad se cumple consistentemente.

Bibliografía

- 1.-Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR. “Más de 127.000 certificados ISO 9000”. En : **UNE Boletín mensual de AENOR**. Madrid : AENOR, Ene. 1997; (104): 7- 11.
- 2.-“Realzando la competitividad global”. En : **Foro COVENIN ISO 9000 Venezuela**. Oct. 1.993; (2): 2-3.
- 3.-“SERIE ISO 9000: Experiencia Venezolana”. En: **Foro COVENIN ISO 9000 Venezuela**. Feb. 1.994; (5): 2-4.
- 4.-Cornella, Alfonso. “Gestión de recursos de información”. En: **Los recursos de información: Ventaja competitiva de las empresas**. 1995: 141-153.
- 5.-COVENIN. Comisión Venezolana de Normas Industriales. “Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario”. En: **COVENIN-ISO 8402: 1995**. p.3.
- 6.-García E., Morales, H. “Aportaciones de la Gestión de Calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación”. En: **Documentación Científica**. Ene-Mar 1.995; 18: 9-18.
- 7.-COVENIN. Comisión Venezolana de Normas Industriales. COVENIN-ISO 9004-2:1994. **Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: Lineamientos para servicios**. p.1
- 8.- COVENIN. Comisión Venezolana de Normas Industriales. COVENIN-ISO 9001:1995. **Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio post-venta**. p.1
- 9.-“La gestión de la calidad en los servicios”. En: **Boletín COPANT**. Ene - Mar. 1997; (30): 4-8.
- 10.-Rosander, A.C. La búsqueda de la calidad en los servicios. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.,1992
- 11.-“La gerencia de la calidad en las empresas de servicios”. En : **Foro COVENIN ISO 9000 Venezuela**. Ene - Feb. 1.997; 3 (24) : 6-7.
- 12.-Ramírez, Rebeca. “Normas venezolanas en ciencias de la información”. En: **INFOLAC: UNESCO**. Oct. - Dic., 1996; 9 (4): 17-18
- 13.- International Standard for Organization. **ISO 9000 for Small Bussineses. What to do**

– **Advice from ISO/TC 176**, Suiza, 1996, 152 p.