

**V COLOQUIO DE TECNOLOGIAS APLICADAS A LOS SERVICIOS DE  
INFORMACION: TELEINFORMACION Y SOCIEDAD**

**ANALISIS DE LA NORMA COVENIN ISO-9004-2 Y SU  
APLICACIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN COMO  
INSTRUMENTO DE CERTIFICACION DE CALIDAD**

***AUTOR:***

***ING. LUISANA RIVAS MORA***

Barquisimeto, Venezuela

Mayo 2000

## **INTRODUCCION.**

Este trabajo constituye una aproximación conceptual al tema de la calidad aplicada a los servicios de información, basado en el análisis de la norma venezolana COVENIN-ISO 9004-2, en el cual se pretende presentar los elementos esenciales que deben ser tomados en cuenta a la hora de implementar un programa de aseguramiento de calidad en una Unidad de Información, ya que se considera que no existe mejor referencia que dicha norma (específicamente diseñada para servicios), lo que paralelamente puede acercar a la Unidad de Información a la obtención de la certificación, aunque ese no sea su principal objetivo.

## **ORIGEN Y ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000.**

La Organización Internacional para la Estandarización, mejor conocida como ISO, fue establecida oficialmente el 23 de febrero de 1947 con el objeto de promover la estandarización internacional, de tal manera que se facilitara el intercambio internacional de bienes y servicios así como el desarrollo científico y tecnológico<sup>1</sup>.

ISO 9000 se inició en 1979, cuando se lanzó el *British Standards Technical Committee 176* (TC-176) para establecer principios genéricos de calidad con el objeto de satisfacer la necesidad de contar con una norma internacional mínima para la forma en la que las empresas manufactureras debían establecer métodos de control de calidad<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Cadena Gómez, Eduardo. ISO 9000, Una visión general. Revista Soluciones Avanzadas No. 32. 15-04-96.

<sup>2</sup>. Voehl, Jackson y Ashton. ISO 9000. Guía de Instrumentación para pequeñas y medianas empresas. McGraw Hill. México. 261p.

En Venezuela, la instancia encargada de coordinar y centralizar la aprobación de normas técnicas es la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN). Este organismo fue creado en diciembre de 1958, pero no fue sino hasta 1979 que se consolidó legalmente su acción normalizadora con la promulgación de la Ley sobre normas técnicas y control de calidad. COVENIN aprobó en 1990 la serie de normas venezolanas COVENIN 9000, que constituyen la adopción de la serie de normas ISO 9000.

COVENIN está conformada por representantes de instituciones públicas y privadas y ejerce su acción a través de 22 Comités Técnicos de Normalización que corresponden a diferentes sectores productivos.

En la estructura normativa, ISO 9000 es una guía para seleccionar qué norma es apropiada para su empresa. ISO 9004 también se incluye en la norma como guía para la puesta en marcha de ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003. ISO 9002 e ISO 9003 son una subdivisión de ISO 9001.

La Norma ISO 9000 es en realidad un conjunto de normas que puede ser segmentado en aquellas que son usadas en relaciones contractuales (ISO 9001, 9002 y 9003) y aquellas que representan un apoyo a la empresa que implanta la Norma (ISO9000 e ISO 9004)

Las Normas ISO 9001, 9002 Y 9003 especifican los requerimientos necesarios para establecer la confianza en la calidad de un proveedor. La aplicación de cada una depende del alcance de la relación cliente-proveedor. La ISO 9001, siendo la más extensa de las tres, abarca desde el diseño del producto o servicio hasta su entrega y soporte al cliente. La ISO 9003 siendo la menos extensa, abarca únicamente las actividades de inspección y prueba del producto antes de entregarse al cliente. Los requerimientos de las normas

para aplicación a proveedores ISO 9001 a 9003 están contenidos también en las guías para sistemas de calidad ISO 9004.

Según Cadena Gómez<sup>3</sup>, la ISO 9004 debería ser aplicada antes que cualquiera de las otras normas para desarrollar el sistema de calidad, y luego usar éstas para comprobar a los clientes o a un tercero que se satisfacen los requerimientos aplicables a un contrato.

Dependiendo del área en que se desea asegurar la Calidad, deberá escogerse la norma:

- ISO 9001: Diseño, producción, distribución y posventa.
- ISO 9002: Producción, distribución y posventa.
- ISO 9003: Control de calidad final y despacho.

En todos los casos, es conveniente consultar como apoyo la norma ISO 9000-2, que contiene una guía para la implementación. Adicionalmente, se pueden consultar las normas de la serie ISO 9004, que contienen descripciones de Sistemas de Aseguramiento de Calidad y que sirven como referencia para el diseño particular de cada empresa. Según el tipo de empresa debe consultarse:

- ISO 9004-1: Empresa Manufacturera
- ISO 9004-2: Empresa de Servicios
- ISO 9004-3: Empresa con procesos continuos

La norma *ISO 9004* denominada “Guía para Sistemas de Aseguramiento de Calidad”, lista los elementos de un sistema de administración de calidad con la intención de que las empresas lo apliquen internamente y de manera voluntaria para establecer o fortalecer sus propios sistemas de calidad. En esta norma se

---

<sup>3</sup> Cadena Gómez, Eduardo. ISO 9000, Una visión general. Revista Soluciones Avanzadas No. 32. 15-04-96.

define que se debe implementar un *Sistema de Calidad* basado en la filosofía de *Aseguramiento de Calidad* y documentado en un *Manual de Calidad*. Este sistema debe incluir todas las políticas, procesos y procedimientos necesarios para “asegurar la calidad”, e indica que para garantizar la calidad de los productos y servicios se debe estructurar un *Plan de Calidad* que incluya todas las inspecciones, pruebas y verificaciones necesarias a lo largo de su ciclo de vida, es decir, desde su concepción y diseño hasta su instalación y servicio, incluyendo el proceso de producción.

### ***EL CONTEXTO EMPRESARIAL Y LOS SERVICIOS DE INFORMACION.***

La mayoría de nuestras empresas pequeñas y medianas ejecutan sus procesos por tradición, sin documentación alguna que describa en forma detallada los pasos a seguir para la obtención del producto final, sea este un producto tangible o un servicio.

ISO 9000 puede aplicarse universalmente a los sistemas de calidad de todas las organizaciones comerciales y también de algunas no comerciales, lo que significa que no solamente resulta pertinente para los fabricantes sino que también lo es para los proveedores de servicios. A pesar de ello, el lenguaje y terminología utilizados en la redacción de las normas está mayormente orientado a los fabricantes y no a los proveedores de servicios. No obstante, los elementos de manufactura de la norma pueden adaptarse en todos los casos, incluso a los negocios más cimentados en el servicio.

Debido a la naturaleza particular de las organizaciones de servicios, ISO ha creado una norma intermedia denominada ISO 9004-2, que puede emplearse a manera de programa de acción para la mayor parte de las organizaciones de

---

servicios, que a diferencia de las certificaciones ISO 9001 o ISO 9002, va de arriba hacia abajo y tiene una naturaleza más general. Los aspectos esenciales de un sistema de calidad para organizaciones de servicios son las interacciones entre responsabilidad administrativa, recursos y estructura del sistema de calidad<sup>4</sup>.

Los servicios de información juegan un importante papel como intermediarios en la transferencia de conocimiento. Por la singularidad del producto final que ofrecen, cuyo principal atributo es la intangibilidad, y las características de intercambio permanente que envuelve el proceso, en donde las personas, tanto clientes o prestadoras del servicio forman parte del servicio mismo, se hace indispensable el diseño y aplicación de normas que conduzcan al mejoramiento de su calidad.

La información ha adquirido un nuevo estatus e importancia como recurso organizacional y las tecnologías que la sustentan han generado nuevas interrelaciones con el mundo. Los servicios de información en este contexto son percibidos por algunas organizaciones como soporte a su competitividad en el mercado. Ello explica la necesidad de buscar agregar valor a sus servicios o productos.

En una empresa de servicios, el producto es el servicio, y este es intangible. Esto crea una estructura angosta en el sentido de que la mayoría de las funciones administrativas presentes en una compañía manufacturera están ausentes aquí.

---

<sup>4</sup> Voehl, Jackson y Ashton. ISO 9000. Guía de Instrumentación para pequeñas y medianas empresas. McGraw-Hill. México. 261p.

Los servicios tienen cuatro características que deben considerarse al diseñar programas de aseguramiento de la calidad<sup>5</sup>:

Ξ.Intangibilidad. Los servicios son intangibles. No pueden ser vistos, degustados, oídos u olidos antes de comprarse.

Ξ.Inseparabilidad. Un servicio no existe separadamente de sus proveedores, ya sean estas personas o máquinas.

Ξ.Variabilidad. Los servicios son extremadamente variables, ya que dependen de la persona que los suministre y de cuándo y dónde se suministran.

Ξ.Caducidad. Los servicios no pueden almacenarse.

El objetivo de las normas es establecer una confianza en los sistemas de calidad de las empresas, sin embargo, se le ha venido dando un enfoque de que el cumplimiento de las normas ISO 9000 da confianza en los productos. Esto es totalmente incorrecto, ya que ningún producto puede llevar el símbolo ISO 9000 como sello de calidad.

### **ENFOQUE DE SERVICIOS CENTRADO EN EL CLIENTE.**

Los proveedores de servicios de información son intermediarios que se encargan de conducir a los usuarios o clientes en su búsqueda de información. Las necesidades de información son definidas por los propios usuarios. En este sentido, es necesario definir el grupo-objetivo (“target”) a quién va dirigido nuestro “producto”, entendiéndose este último como el servicio que presta la unidad de información.

---

<sup>5</sup> Kotler, Philip y P. Bloom. Mercadeo de Servicios Profesionales. LEGIS. Colombia. 149p.

*“los clientes son el activo del negocio. Un cliente satisfecho siempre regresará”<sup>6</sup>*

En este sentido, uno de los primeros pasos a seguir es el análisis y documentación de los procedimientos que utiliza la Unidad de Información para la prestación de los diferentes servicios a fin de optimizarlos, simplificarlos y adecuarlos a los tiempos actuales de cambio constante que afectan los procesos mediante los cuales una empresa crea sus productos, demandando proactividad de parte del proveedor frente a un cliente cada vez mas informado y exigente. Esto origina que las organizaciones estén redefiniendo constantemente sus productos, entendidos como el conjunto integral de bienes

---

<sup>6</sup> Albretch, Karl. La Revolución del Servicio.

físicos, servicios e información que las empresas proporcionan para crear valor a los ojos de sus clientes. Y es aquí donde aparece un nuevo concepto, fundamental para los Servicios de Información: el concepto de agregación de valor.

El concepto de valor es un concepto subjetivo, y algunos autores lo consideran como un atributo que depende del contexto y del momento (tiempo) en que se aplique. Para los servicios de información, este valor está dado por el uso que se le dé a un determinado servicio o producto, y en este ámbito es considerado al cliente o usuario como una variable fundamental.

Según Carmen Marrero<sup>7</sup>, no es fácil determinar el valor de la información, ya que el contexto informacional es muy dinámico y complejo y ese valor está relacionado con una manera diferente de hacer las cosas.

“Desarrollar y ofrecer servicios de información a la medida del cliente, implica aumentar el valor agregado de la información que proveemos”.<sup>8</sup>

***ANALISIS DE LOS ELEMENTOS CLAVE DE LA NORMA VENEZOLANA COVENIN-ISO 9004-2: “Gestión de la Calidad y Elementos del Sistema de Calidad. Lineamientos para servicios.***

La norma venezolana COVENIN-ISO 9004-2: “Gestión de la Calidad y Elementos del Sistema de Calidad. Parte 2: Lineamientos para servicios”, es una guía para desarrollar e implantar un sistema de calidad dentro de una organización. Está basada en los principios genéricos de gestión interna de calidad, descritos en la Norma COVENIN-ISO 9004 y proporciona una visión amplia de un sistema de calidad específico para servicios.

---

<sup>7</sup> MARRERO, Carmen. Valor Agregado en los servicios de información. Artículo Boletín RIPPET. Julio-Sept. 1996

La norma COVENIN-ISO 9004-2 consta de un total de 6 capítulos, que cubren las principales funciones que afectan la Calidad. Los primeros tres capítulos (0. Introducción, 1. Objeto y 2. Referencias Normativas) contienen solo referencias generales, concentrándose la información relevante en los siguientes capítulos y subcapítulos:

3. Definiciones

4. Características de los servicios

4.1. Características del servicio y de la prestación del servicio

4.2. Control de las características del servicio y de la prestación del servicio

5. Principios del Sistema de Calidad

5.1 Factores claves del Sistema de Calidad

5.2 Responsabilidad de la Gerencia

5.2.1 Generalidades

5.2.2 Política de Calidad

5.2.3 Objetivos de la Calidad

5.2.4 Responsabilidad y autoridad por la calidad

5.2.5 Revisión por la Gerencia

5.3 Personal y recursos materiales

5.4 Estructura del Sistema de Calidad

5.5 Relación con los Clientes

6. Elementos operacionales del Sistema de Calidad

6.1 Proceso de mercadeo

6.2 Proceso de diseño

6.3 Proceso de prestación del servicio

---

<sup>8</sup> Ibidem

#### 6.4 Análisis y mejora del desempeño del servicio

La Norma en sí, es bastante distinta de la ISO 9004 y requiere de un esfuerzo mayor para establecer una clara relación con la ISO 9001, que en la mayoría de los casos debe cumplir la Empresa de servicios.

Dentro de los ejemplos a los cuales puede ser aplicada la norma, que aparecen en el anexo A de la misma, no figuran los Servicios de Información (Bibliotecas, Centros de Documentación, Medios de Comunicación de Masas, Archivos, etc.). Quizás este tipo de servicio por su naturaleza particular, no ha sido considerado objeto de un programa de aseguramiento de calidad. No obstante, se considera que los puntos a los cuales hace referencia la Norma son perfectamente aplicables a los Servicios de Información de cualquier índole.

A continuación se listan los “elementos claves” extraídos del análisis de cada uno de los capítulos y subcapítulos de la norma en cuestión:

- Satisfacción del cliente / definición clara de sus necesidades
- Compromiso de la Gerencia
- Definición de los procesos en términos de sus características
- Control del proceso de prestación del servicio
- Desarrollo y documentación de una política de calidad
- Identificación de metas primarias para el establecimiento de objetivos de calidad
- Revisión continua de logros y requerimientos del servicio
- Optimización de costos relacionados con la calidad
- Definición explícita de autoridad y responsabilidad

- Revisiones formales, periódicas e independientes del sistema de calidad por parte de la alta gerencia
- Motivación y compromiso del personal.
- Contar con recursos suficientes y adecuados para implantar el sistema de calidad
- Adiestramiento permanente del personal que labora en el Servicio
- Comunicación interna efectiva
- Estructuración de los elementos del sistema de calidad
- Énfasis en acciones preventivas que eviten la ocurrencia de problemas
- Documentación apropiada del sistema de calidad (manual de calidad, plan de calidad y procedimientos de calidad, registros de calidad)
- Documentación legible, fechada, clara y fácilmente identificable
- Establecimiento de métodos para controlar la emisión, distribución y revisión de documentos
- Realizar periódicamente auditorías internas de calidad
- Establecer una interacción efectiva entre los clientes y el personal de la organización del servicio
- Revisar periódicamente los métodos utilizados en la promoción de las relaciones con el cliente
- Comunicación efectiva con los clientes
- Proceso de mercadeo (encuestas y entrevistas para el establecimiento de las necesidades y expectativas del cliente)
- Investigación continua para examinar los cambios en las necesidades de mercado, las nuevas tecnologías y el impacto de la competencia
- Aplicación del control de calidad

- Especificación del servicio y de la prestación del servicio.

Del listado anterior, se considera pertinente hacer énfasis en cinco (5) de estos elementos:

1. Responsabilidad de la Gerencia
2. Documentación y Registros de Calidad
3. Auditorias Internas de Calidad
4. Relación con los Clientes
5. Mercadeo

1. Responsabilidad de la Gerencia. Para implementar un programa de gestión de calidad, es vital que se vea claramente que los Directivos de la Organización se comprometen a apoyarlo. Ellos serán responsables de formular las políticas de calidad, de suministrar los recursos para establecer el programa y ponerlo en práctica, y también de vigilar su eficacia.

Debe existir el compromiso explícito de la Alta Gerencia con el Proyecto de Calidad.

Otras obligaciones de la gerencia son:

- ✓ Motivación del personal
  - ✓ Proporcionar un ambiente de trabajo grato
  - ✓ Asignación de responsabilidades al personal
  - ✓ Adiestramiento permanente del personal
2. Documentación y Registros de Calidad. “Se ha convertido en un lugar común el que todas las exigencias de ISO 9000 se basan en tres (3) preceptos fundamentales:
    - ✓ Escribir lo que hacemos

- ✓ Hacer lo que escribimos
- ✓ Verificar lo que hacemos

En la práctica, es tan sencillo como lo que se acaba de señalar<sup>9</sup>.

En el caso de los Servicios de Información, pudiera parecer trivial tener que elaborar un manual del procesamiento técnico de datos, del proceso de reprografía de un documento o de cómo se estructura una entrevista, pero es en esos detalles en donde es posible detectar las causas del por qué los usuarios no demandan un determinado servicio.

3. Auditorías Internas de Calidad. Se refiere a la “verificación rutinaria de la eficacia del sistema de administración de la calidad”<sup>10</sup>.

Las auditorías regulares sirven para comparar los resultados de los procesos con las necesidades del cliente, las cuales son cambiantes en el tiempo. Se debe seleccionar al personal por su “aptitud” y formársele como equipo de auditores internos. Estos se consideran colaboradores en la tarea de mantenerse en sintonía con el modelo de calidad adoptado.

En este punto, nuevamente se observa la pertinencia de su aplicación a los Servicios de Información, toda vez que se tiene un cliente proactivo que demanda servicios actualizados acordes con las tendencias mundiales, para lo cual es indispensable un monitoreo permanente del entorno y de las necesidades de este cliente, a fin de mantener la calidad del servicio.

4. Relación con los Clientes. Es fundamental para las organizaciones de servicios, establecer una interacción adecuada entre el personal de

---

<sup>9</sup> Taormina, Tom. ISO 9000, Liderazgo Virtual. Editorial Prentice Hall. México. 1997. 344p.

<sup>10</sup> Ibidem

contacto y los clientes, debido básicamente a la característica de inseparabilidad que se atribuye a los Servicios.

Otros factores a ser tomados en cuenta en la relación con los clientes son:

- ✓ Mantener un flujo constante de información con el usuario (escucharlo y mantenerlo informado).
- ✓ Proporcionar instalaciones adecuadas y de fácil acceso.
- ✓ Creación de una imagen apropiada del servicio.
- ✓ Diseño de productos y servicios a la medida del cliente.

5. Mercadeo. El mercadeo de servicios intangibles, y en particular el de servicios de información no es simple, pero existen factores que son aplicables y que nos obligan a pensar sobre las necesidades de nuestros clientes, los aspectos externos que inciden sobre sus decisiones, qué están haciendo los competidores, el diseño del producto y la manera de hacerlo llegar a los interesados, cómo darlo a conocer, los cambios que se le deben introducir de acuerdo a las necesidades detectadas, y el estudio de nuevos productos que respondan a condiciones cambiantes del entorno en el cual nos desenvolvemos.

El enfoque de comercialización es un proceso continuo que le permite a una organización suplir las necesidades de sus clientes, así como analizar y crear nuevos servicios para suplir también sus necesidades futuras. En esencia consiste en:

- ✓ investigar lo que necesitan o desean los consumidores,
- ✓ planear y desarrollar un producto o servicio que satisfaga esos deseos o necesidades,

- ✓ determinar la mejor manera de establecer el precio, promover y distribuir ese producto o servicio, y
- ✓ llevar el producto o servicio al consumidor.<sup>11</sup>

Lineamientos para el establecimiento de un programa de aseguramiento de calidad en Unidades de Información.

La introducción de la Norma ISO 9000 constituye un proyecto de gran magnitud. La primera tarea para el diseño de un sistema de calidad que cumpla con la norma consiste en analizar la organización. Esto proporciona una herramienta para identificar los procedimientos que se van a requerir y para planificar cómo se van a relacionar para edificar un sistema coherente.

Para la implantación de un Programa de Aseguramiento de la Calidad según ISO 9000, el proceso puede resumirse en cuatro aspectos:

1. Obtener la decisión y el compromiso gerenciales.
2. Establecer la estructura para implantación del programa, lo cual requiere del adiestramiento del recurso humano que participará en el proceso.
3. Implantar los procedimientos y documentar el sistema de calidad.
4. Conocer los requerimientos específicos de los clientes.

**LAS NORMAS TÉCNICAS VENEZOLANAS APLICADAS A LAS CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN.**

Como se señaló anteriormente, COVENIN es el organismo encargado de la normalización en Venezuela. En 1963, inicia la actividad de elaboración de normas venezolanas para los servicios de bibliotecas, centros de documentación, archivos, etc. teniendo como resultado, en el lapso de 2 años, 12 proyectos (Normas) aprobados en esta área. Once años más tarde, en

---

<sup>11</sup> Marbán, Rocío. Comercialización de Información. OEA-ICAITI. Guatemala. 1990. P-11.

1976, se constituye por primera vez un Comité Técnico dedicado a esta actividad: el Comité Técnico de Normalización 15 (CT/15): Documentación y Ciencias de la Información, lográndose la aprobación de otras tres normas.

En 1992 se firma un convenio de cooperación entre la Biblioteca Nacional y el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), organismo que desarrolla y ejecuta los programas de normalización y calidad establecidos por COVENIN con el reconocimiento del Ministerio de Fomento (actual Ministerio de Industria y Comercio). Este convenio se propone dar continuidad al trabajo de normalización en el área de bibliotecología y ciencias de la información, mediante la reactivación del CT-15, el cual es presidido y coordinado por la Biblioteca Nacional. En el período que va desde la firma del convenio con FONDONORMA (1992) hasta 1996 se regularizó la actividad del CT-15 y se consolidaron acciones normativas en el área. En esa etapa se crearon cuatro subcomités (Control Bibliográfico, Publicaciones Periódicas, Unidades de Información y Edición de Documentos) que prepararon 24 documentos, 10 de los cuales están aprobados como Normas Venezolanas y 14 son proyectos de nuevas normas basadas, la mayoría en normas internacionales.

Sin embargo, los documentos aprobados como normas venezolanas, algunos de los cuales están todavía en revisión, se refieren solamente al procesamiento de documentos y otras actividades específicas que llevan a cabo las Unidades de información, pero no se toma en cuenta a las Unidades de información como entes prestadores de servicios y objeto de un programa de calidad, pesar de existir un subcomité de Unidades de Información.

La visión tradicional y parcializada de las Unidades de información vista desde esta perspectiva, invita a reflexionar sobre el papel de los Servicios de Información ante el nuevo paradigma de la información: bibliotecas virtuales, documentos electrónicos, usuarios activos y profesionales más participativos en el proceso de búsqueda de información en el marco de servicios más modernos adaptados a las exigencias del entorno.

“La excesiva avalancha de información que llega de diversos sitios del globo, obliga a analizarla a fin de convertirla en conocimiento para después adquirir los niveles de sabiduría. El manejo de tal volumen de información obliga a cambiar los hábitos de lectura y revisión de materiales disponibles”<sup>12</sup>.

Por todo lo señalado, es indispensable la creación de nuevos subcomités, entre los cuales estaría el de Servicios de Información, para evaluar la prestación estos servicios y aplicar los criterios de calidad a las Unidades de información con visión empresarial. De esta manera, la filosofía de la calidad puede convertirse en una norma de funcionamiento de las Unidades de Información y podría forzarse a que aparezcan explícitamente señaladas en los documentos de normas técnicas y así poder optar a la certificación.

---

<sup>12</sup> Avila, Francisco, Gloria Montañó de Avila, Edgar Silva, Luis Mata G. *Globalización, Conocimiento y nuevas tecnologías de la información al servicio de la investigación educativa*. Ponencia presentada en las III Jornadas de Actualización sobre Investigación Educativa. UNERMB. 30-07-97

## BIBLIOGRAFIA

VOEHL, Frank, Peter Jackson y David Ashton. ISO 9000. Guía de Instrumentación para pequeñas y medianas empresas. MacGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de CV. 261p

TAORMINA, Tom. ISO 9000. Liderazgo Virtual. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México. 1997. 344p.

Norma Venezolana COVENIN-ISO 9004-2:1994. Gestión de la Calidad y Elementos del Sistema de Calidad. Parte 2: Lineamientos para servicios.

KOTLER Philip y Paul N. Bloom. Mercadeo de Servicios Profesionales. Fondo Editorial LEGIS, Serie Empresarial. Bogotá, Colombia. 1990. 298p.

RAMIREZ, Rebeca. Normas Venezolanas en Ciencias de la Información. Artículo Revista INFOLAC. Vol.9 No.4. Oct.-Dic.1996. p-17-18.

MARRERO, Carmen. Valor Agregado en los servicios de información. Artículo Boletín RIPPET. Julio-Sept. 1996.

Marbán, Rocío. Comercialización de Información. OEA-ICAITI. Guatemala. 1990. P-11.

PORTER, Michael y V. Millán. Cómo obtener ventajas competitivas pro medio de la información. Artículo Revista Harvard-Deusto Business Review. Primer Trimestre 1986. No.25.

CADENA G., Eduardo. ISO 9000, Una Visión General. Revista Soluciones Avanzadas. No. 32. 15 de abril de 1996.

([http:// www.fciencias.unam.mx/revista/soluciones/30s/No32/iso-9000.html](http://www.fciencias.unam.mx/revista/soluciones/30s/No32/iso-9000.html))

AVILA, Francisco, Gloria Montañó de Avila, Edgar Silva, Luis Mata G.(1997). *Globalización, Conocimiento y nuevas tecnologías de la información al servicio de la investigación educativa*. Ponencia presentada en las III Jornadas de Actualización sobre Investigación Educativa. UNERMB. 30-07-97

PANNET, Ralph. La vía de la Norma ISO 9001 para llegar a unos datos de calidad. Boletín de la Organización Meteorológica Mundial (OMM). Volúmen 47. No.2. Abril de 1998.

ISO 9000 – Asegurando la satisfacción del cliente(1998). Kyon Management Services (<http://www.kyoncorp.com/iso/asegurando>)

Guía para el desarrollo de un sistema de calidad(1998). Kyon Management Services (<http://www.kyoncorp.com/iso/practico>)