

Evaluación y certificación de un servicio universitario: La calidad en el Servicio de Bibliotecas de la Universitat Autònoma de Barcelona

Núria Balagué Mola

nuria.balague@uab.es

Subdirectora del Servei de Biblioteques de la
Universitat Autònoma de Barcelona

<http://www.bib.uab.es>



Universitat Autònoma

Departamentos	50
Licenciaturas	40
Diplomaturas	16
Ingenierías	11
Programas de Doctorado	86
Estudiantes	42.000
Docentes e investigadores	3.000
PAS	1.400

46.400

usuarios potenciales

Datos básicos del Servei de Biblioteques



Servicios centrales

Dirección, Unidad Técnica y de
Proyectos

12 Bibliotecas

- 30.000 m²
- 4.400 plazas
- 52.000 m.l. estantes
- Campus de Bellaterra (7)
- Campus de Sabadell (1)
- Unidades Docentes en los Hospitales (4)

Algunos datos de 2004

Recursos documentales

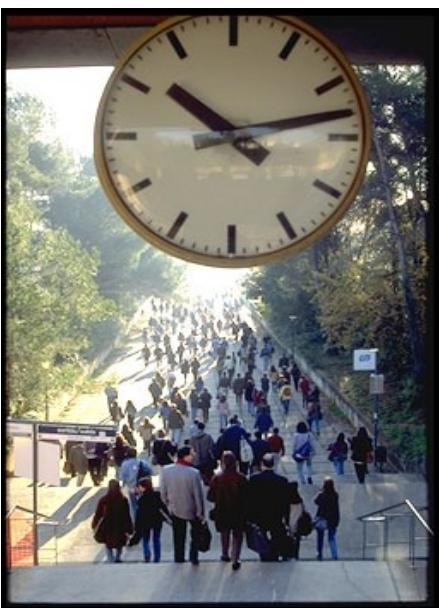
- 900.000 monografías (más de 4.000 electrónicas)
- 74.000 revistas
19.000 en curso
(más de 8.000 electrónicas)

Uso de recursos

- 4.070.000 usuarios
- 707.000 consultas en sala
- 581.000 préstamos



Recursos Humanos



Bibliotecarios (Grupo A)	9
Bibliotecarios (Grupo B)	61
Aux & Adm (Grupos C y D)	63
Laborales (Grupo LG4)	22
Laborales (otros grupos)	4
TOTAL	159

Estudiantes becarios: 76 (25 FTE)

La ruta de la calidad

	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	00	01	02	03	04	05
Proyectos europeos																
Grupos de mejora																
Sistema de calidad ISO 9000																
Evaluación I Plan de Calidad																
Certificación "ANECA"																

PRECEDENTES

Los proyectos europeos

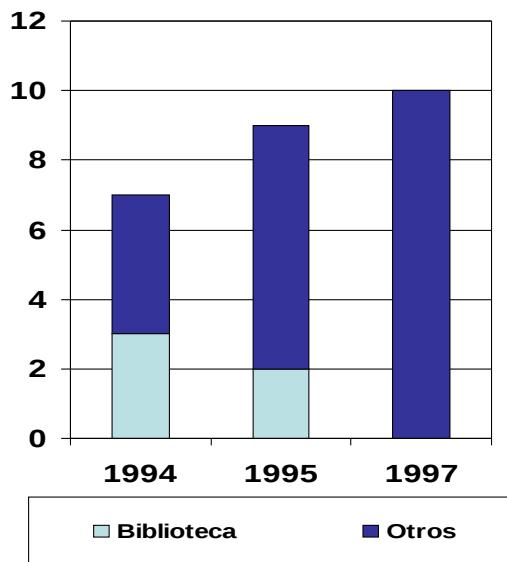
- 1990-93: Telephassa
- 1994-97: 4 proyectos simultáneos
- 1998-00



Objetivo
**Mejorar la oferta de
recursos de
información a la
comunidad
universitaria**

- Desarrollo e implementación de prototipos de nuevas aplicaciones y servicios
- Financiación para la adquisición de equipos
- Formación de personal en diversos aspectos de la aplicación de las TIC
- Establecimiento de criterios de evaluación de estas tecnologías basados en la experiencia y el conocimiento obtenido durante las pruebas de los prototipos operativos
- Colaboración activa con bibliotecas líderes de Europa

Los grupos de mejora



Bibliotecas
De grupos pilotos a
tutores de equipos

Metodología

- Detección
- Solución
- Indicadores de resultados
- Planificación de la implantación

EL ENFOQUE ISO 9000

Certificaciones ISO 9000 en la UAB

Vila Universitària (octubre 1998)

<http://www.vilauniversitaria.com>

Esc. Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (octubre 1999)

<http://www.euturisme-uab.com>

Servei de Biblioteques (marzo 2000)

<http://www.bib.uab.es>

Treball Campus (desembre 2003)

<http://treball-campus.uab.es>

Origen de la iniciativa

¿Quién?

- Alta dirección
- Dirección
- Personal de las bibliotecas

¿Qué?

- Todos los servicios
- Todas la bibliotecas

¿Por qué?

- Contrato-programa
- Experiencia previa

¿Cómo?

- Consultor externo
- Facilitador interno

Fases del proyecto

- Set. 98 Presentación
- Oct. 98 Diagnóstico previo
- Nov. 98 Planificación
- Ene. 99 Preparación de la documentación
- Oct. 99 Implantación actividad operativa
- Nov. 99 Pre-auditoria

Mar. 00 Certificación ISO

9002:1994



Mantenimiento y mejora

Abr. 03 Certificación ISO

9001:2000

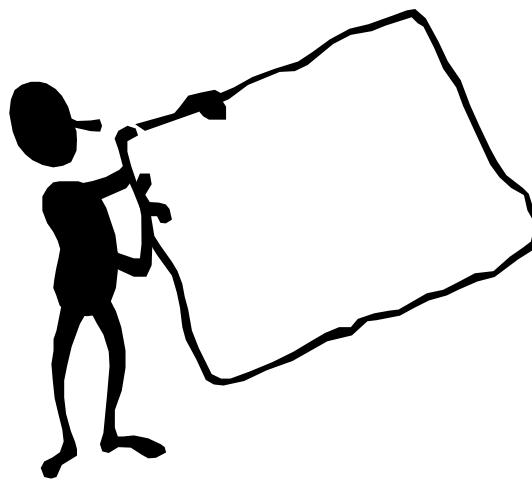


Mantenimiento y mejora

Fases del proyecto

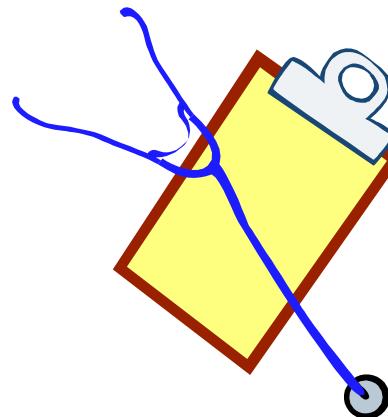
Presentación

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



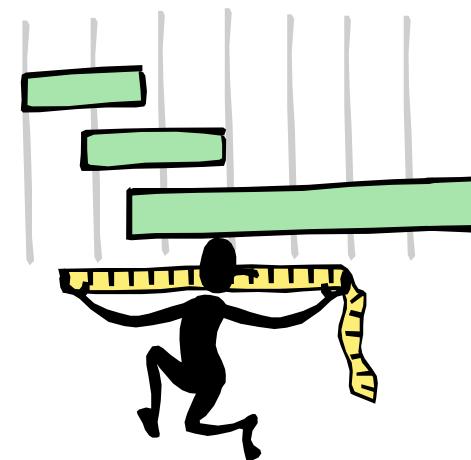
Fases del proyecto **Diagnóstico previo**

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



Fases del proyecto Planificación

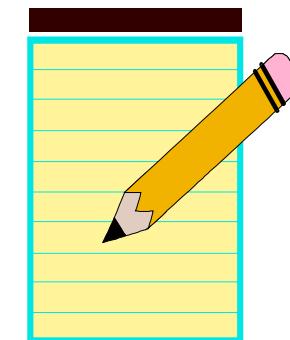
- Relación de actividades a realizar:
 - Formación inicial.
 - Determinación de los procesos.
 - Otros.
- Equipo de trabajo:
 - Comité de calidad.
 - Responsable de calidad.
- Calendario



Fases del proyecto

Preparación de la documentación

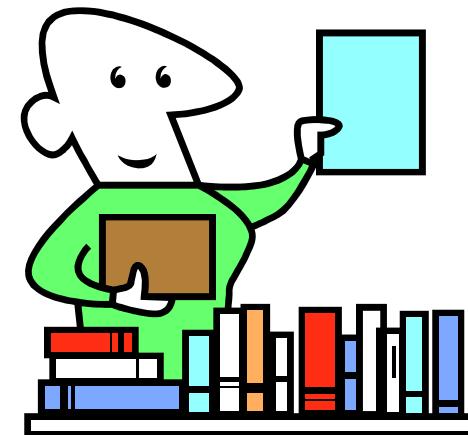
- Definir los procesos/ procedimientos a documentar:
 - los apartados de la norma.
 - las actividades de las bibliotecas.
- Asignar responsables de redacción.
- Revisar y aprobar los documentos.
- Distribuir la documentación aprobada.
- Implantar la documentación.



Fases del proyecto

Implantación de la actividad

- Comunicación y motivación
- Formación
- Documentación
- Registros



Fases del proyecto **Pre-auditoría**

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



Fases del proyecto **Certificación**

- El contacto con la entidad certificadora.
- La auditoria de certificación.
- Las no-conformidades.
- Las acciones correctivas.
- La certificación.
- El contrato.





ISO 9001

Servei de Biblioteques UAB



Universidad Pública de Navarra



CERTIFICAT

Núm. EC-0423/00

El Centre de Certificació LGAI certifica que el sistema de qualitat de l'empresa:

SERVEI DE BIBLIOTEQUES DE LA UAB

Direcció – Edifici N planta 1
08193 BELLATERRA, Barcelona, España

per a les activitats de:
Servei de Biblioteques,

és conforme a la norma

UNE-EN-ISO-9001:2000

Aquest certificat és vàlid fins al 22 d'abril de 2006

Cerdanyola del Vallès, 22 d'abril de 2003

Renovació i Adequació de la certificació inicial de data 6 de març de 2000

Director General



Ramon Capellades i Font

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

Director del Centre de Certificació LGAI

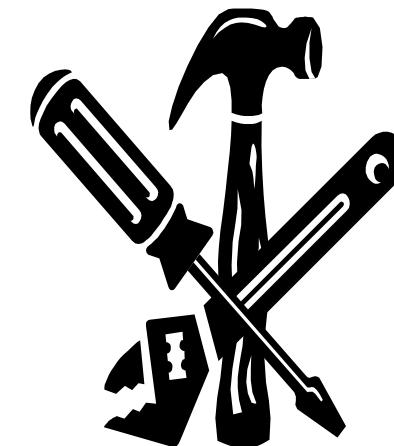


Salvador Boix Iglesias

Fases del proyecto

Mantenimiento y mejora

- **Auditorias internas.**
- Informes de no-conformidades.
- Sugerencias / quejas de los usuarios.
- Evaluación continua de los proveedores.
- Revisión anual del sistema.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Plan de mejora. 
- **Auditorías externas.**



Sistema de gestión de la calidad



**Presupuestos**

- Adquisiciones
- Mantenimiento
- Inversiones

Recursos físicos

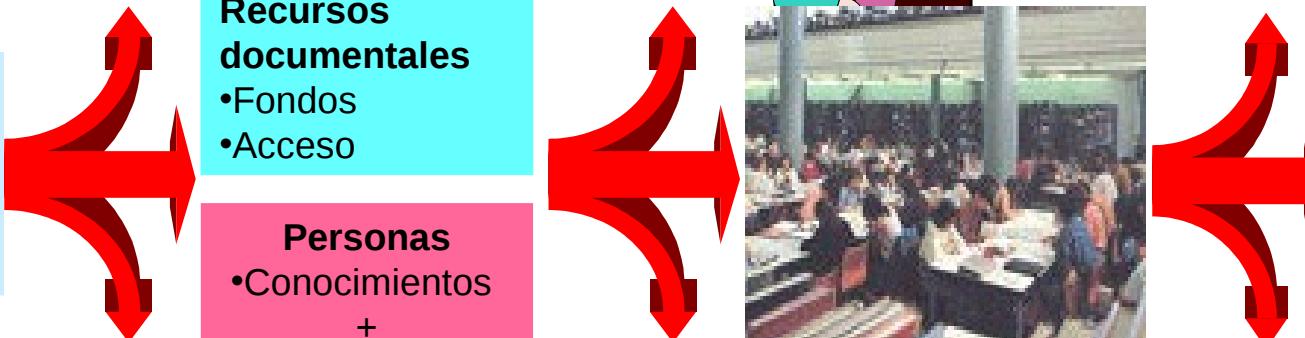
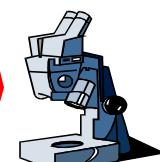
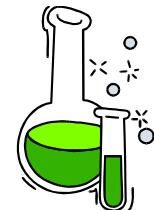
- Locales
- Equipamientos

Recursos documentales

- Fondos
- Acceso

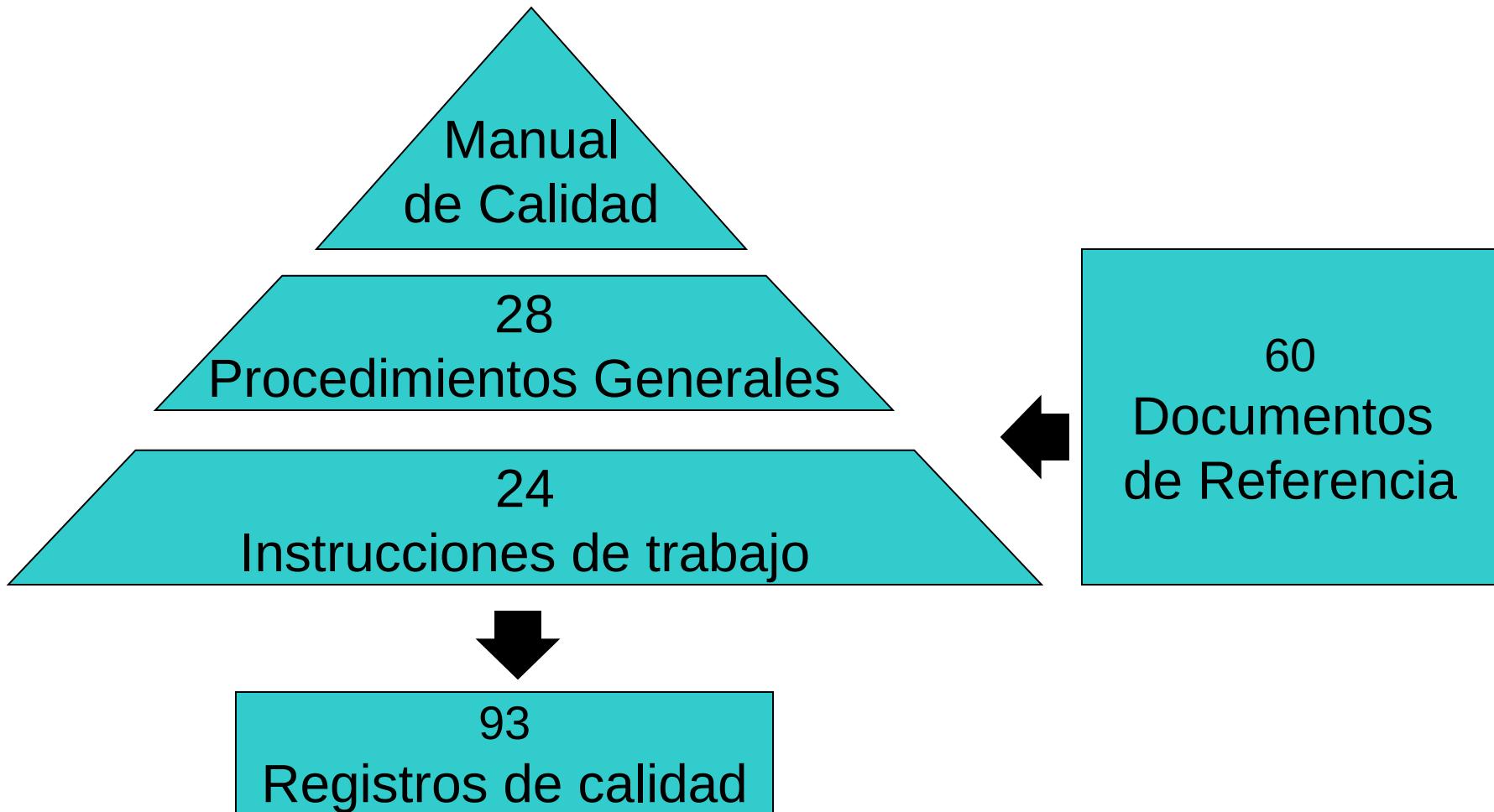
Personas

- Conocimientos +
- Habilidades +
- Tiempo



recursos → servicios → resultados

 Servei de Biblioteques
Universitat Autònoma de Barcelona





CARTA DE SERVICIOS

BBDD
Adquisición
Llibros

VTLS
Gestión de
bibliotecas

SOD
Préstamo
Interbibliotecario

BBDD
Gestión
no localizados

BBDD
Gestión locales
y bienes
no documentales

BBDD
No
conformidades

tra

za

bi

li

dad

Indicadores de Calidad

Acciones Correctivas y Preventivas

Evaluación continua de Proveedores

Auditorías Internas

Quejas, sugerencias y encuestas de los usuarios

Revisión anual del sistema

mejora

continua

Algunos elementos del sistema de calidad

Instrumentos de planificación y seguimiento

- Plan estratégico del Servei de Biblioteques 2003-2006

<http://www.bib.uab.es/avaluacio/plaestrat.pdf>

- Objetivos anuales

<http://www.bib.uab.es/avaluacio/qisoobj.htm>

Contrato con nuestros usuarios

- Carta de Servicios

Instrumentos de medición, análisis y mejora

- Encuestas de satisfacción de los usuarios
- Plan anual de auditorias
- Gestión de sugerencias y quejas
- Indicadores de calidad

Carta de serveis del Servei de Biblioteques de la UAB

La UAB compta amb 8 biblioteques. A cadascuna d'aquestes biblioteques s'hi adresen els centres, departaments i serveis de la UAB, segons àrees de coneixement, recollits en el [Reglament del SERVEI DE BIBLIOTEQUES](#). Les biblioteques de la UAB són les següents:

- Biblioteca d'Humanitats
- Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries
- Biblioteca de Ciències Socials
- Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General
- Biblioteca de Medicina
 - Medicina - Bellaterra
 - Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de Vall d'Hebron
 - Biblioteca Universitària de l'Hospital del Mar
 - Biblioteca de l'Hospital Universitari "Germans Trias i Pujol"
- Biblioteca de Veterinària
- Biblioteca Universitària de Sabadell
- Cartoteca General

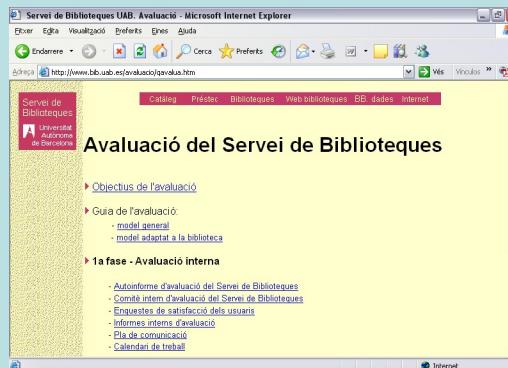
A la web de cada biblioteca es pot trobar la informació detallada dels seus serveis i de les àrees temàtiques en què s'especialitzen.

Les biblioteques de la UAB estan obertes en horari de matí i tarda ininterrompidament, llevat dels períodes de vacances durant els quals s'én restringeix l'horari d'obertura. La [llista d'horaris](#) de cada biblioteca es pot consultar a la pàgina web del SERVEI DE BIBLIOTEQUES.

EVALUACIÓN INTERNA, EVALUACIÓN EXTERNA

**El enfoque de la evaluación en el Servei de
Bibliotecas de la UAB**

<http://www.bib.uab.es/avaluacio/qavala.htm>



Marco de la evaluación de la biblioteca universitaria

- Plan nacional de evaluación de calidad del Consejo de Universidades
- *Guia d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris* (1998)-> Guía de evaluación MEC
 - Consorci de Biblioteques universitàries de Catalunya
 - Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

Evaluación transversal de los servicios bibliotecarios de Catalunya

•UNIV.	Ev.interna	Ev.externa	Inf. final
•UB	13 meses	feb. 2000	jun. 2000
•UAB	9 meses	jun. 2000	jul. 2001
•UPC	7 meses	dic. 1999	jul. 2000
•UPF	5 meses	nov. 1999	nov. 2000
•UdG	7 meses	ene. 2000	nov. 2000
•UdL	13 meses	jul. 2000	dic. 2001
•URV	12 meses	mar. 2000	jul. 2001

Objetivos de la evaluación

CBUC / Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

- Fomentar la evaluación como instrumento de mejora
- Disponer de metodología detallada para facilitar la evaluación
- Formar al personal de las bibliotecas en mejora de la calidad
- Comparar indicadores locales con los de las bibliotecas de otros países

Fases

Autoevaluación



Comités internos de
evaluación

Evaluación externa



Comités de expertos
externos

INFORME FINAL

80 actividades comunicativas

PLA DE COMUNICACIÓ INTERNA DE L'AVALUACIÓ INTERNA DEL SERVEI DE BIBLIOTECUES

Revisió 4 (11.04.2000)

ESDEVENIMENT	EMISSOR	RECEPTOR	CANAL	CALENDAR
FASE PRELIMINAR				
Configuració del Comitè UAB	Vicerectorat d'Investigació	Membres Comitè UAB	Telèfon	Febrer
		Caps Biblioteca	Reunió de caps	05.02.99
		Oficina de Suport a la Docència	Telèfon	Febrer
Convocatòria Jornada de formació pels membres dels Comitès de totes les Universitats	Agència Catalana	Membres Comitè UAB	Sessió informativa a UB	Febrer
Convocatòria Jornada de formació pels membres bibliotecaris dels Comitès de totes les Universitats	Formació	Membres bibliotecaris del Comitè UAB	Carta	Març
Difusió de la Guia d'avaluació	Direcció	Reunió de Caps	Reunió de caps	28.04.99
	Vicerectorat d'Investigació	Coordinadors de Bib.	Reunió C.G.	24.02.99
Informació sobre l'Avaluació	Direcció	Caps Biblioteca	Reunió	28.04.99
	Caps de Biblioteca	Comissions Biblioteca	Reunió	Abril-Setembre
		Personal Biblioteques	Reunió	Abril/Setembre
	Direcció	Tota la Comunitat	Web	Juny

Preparando la evaluación

¿Quién?

- Alta dirección
- PAS de bibliotecas
- Profesores
- Estudiantes

¿Por qué?

- Decisión institucional
- Evaluación transversal

¿Qué?

- Todos los servicios
- Todas la bibliotecas

¿Cómo?

- Formación
- Comité general (8 p.)
- Comités de biblioteca (7 p., 60 p. en total)

En paralelo:
Comité de calidad
(Implementación ISO)

El trabajo de los comités

- ***Aportación de Evidencias***

Disponer de los datos necesarios (documentos, resultados de encuestas, tablas de datos cuantitativos)

- ***Análisis***

A partir de la reducción y síntesis de la información recogida, contrastar la validez de los datos y aportar una interpretación/explicación sobre la naturaleza de lo que ocurre y sus causas.

- ***Juicios de valor***

Valoración explícita justificada a partir de los análisis realizados.

Evaluación interna

- Integración de las bibliotecas en la institución
- Organización y procesos
- Recursos
- Resultados : prestación de servicios & satisfacción de los usuarios
- Puntos fuertes y puntos débiles
- Propuestas de mejora

Conclusiones del Informe de evaluación interno

Puntos fuertes y puntos débiles

- Síntesis del autoestudio.
- Resumen de las fortalezas y debilidades detectadas en los apartados (Integración en la institución, Organización y procesos, Recursos y Resultados: prestación de servicios & satisfacción de los usuarios)

Propuestas de mejora

- Priorización de los puntos a mejorar (pertinencia, urgencia, viabilidad).
- Son el paso previo del plan de calidad.
- Remarcar las acciones inmediatas que se han puesto en marcha como consecuencia del proceso de evaluación

Evaluación externa

Confirmación de la credibilidad y validez del autoestudio
-> **informe comité externo**



Informe final



EL CERTIFICADO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

MEC – convocatoria y ayudas
ANECA - evaluación

Marco general

- Plan nacional de evaluación de la calidad del Consejo de Universidades (1996-2000).
- II Plan de Calidad de las Universidades (2001) Consejo de Coordinación Universitaria
- Enlaza con trabajos anteriores:
 - *Guia de l' Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya*
 - Grupo de trabajo del Consejo de Universidades
 - REBIUN

Procedimiento

- Convocatorias del Ministerio de Educación
 - Mayo 2003: 16 candidatos, 7 certificados
 - Agosto 2004: 16 candidatos, 12 certificados
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)
 - instrumenta mecanismos de evaluación (Manual de procedimiento)
 - eleva propuestas
- Las ayudas:
 - 1^a convocatoria: **873.000 €**
 - 2^a convocatoria: **890.000 €**

Objetivos

- Impulsar evaluación continua
- Mejorar los servicios bibliotecarios
- Reconocer públicamente los esfuerzos realizados (certificación + ayudas)
- Duración: 3 años

Elementos de partida

- El servicio como sistema unitario
- La evaluación previa
- Impresos de recogida de datos
- Manual de procedimiento conocido

Elementos de evaluación

- Integración de la biblioteca en la institución
- Relación de la biblioteca con sus usuarios
- Nivel organizativo
- Política de personal
- Recursos
- Resultados
- Satisfacción de los usuarios
- Cumplimiento de planes de mejora
- Participación en proyectos de cooperación e innovación docente

RETOS Y APRENDIZAJES



ISO 9000
GUIA DE
EVALUACIÓN



TQM

Grupos de mejora
DPO



Vías y caminos

- Evidencia del cumplimiento de los requisitos especificados a través de un enfoque de ciclo de mejora
- Punto de partida: autoevaluación, autoreflexión
- Importancia de la evaluación externa
- Implicación de todo el personal
- Mucho sentido común

Cultura de la calidad:
Cuando ya resulta más difícil no evaluar que evaluar



Implementación y tiempo

- Es sumamente importante que las personas dispongan de tiempo suficiente para asimilar la filosofía y la terminología de la calidad
- Un calendario excesivamente apretado puede comprometer todo el proceso.
- Invertir tiempo en la planificación de un sistema de calidad nos ayudará a trabajar mejor, a disfrutar de nuestro trabajo en lugar de "padecerlo".

Dependencia e independencia

- Al iniciar un proceso de implementación de un sistema de calidad la ayuda de los consultores es importante pero es necesario tomar el liderazgo cuando el sistema empieza a perfilarse.

Norma e interpretación

- La norma ISO 9001 dice el qué pero no el cómo
- A pesar de que la interpretación de la norma pueda parecer a veces difícil, hay que pensar que siempre hay un camino, a menudo más fácil de lo que creíamos.

Documentación o papeleo

- La documentación de los procesos y la sistematización de los registros de calidad, no son una dificultad, sino un buen instrumento de gestión para la toma de decisiones.
- La intranet es una buena aliada para la gestión del sistema de calidad
- La norma ISO es tan burocrática como lo sea nuestra cultura corporativa. Actúa como un espejo y si lo que vemos reflejado en él es un sistema de actividades y procesos complicados y farragosos no debemos culpar a la norma, antes bien, reflexionar sobre si no deberíamos estar realizando las cosas de otra manera.

Indicadores y estándares

- Algunos vendrán dados desde fuera
- Han de establecerse únicamente los indicadores útiles y necesarios y situarlos en puntos clave.
- Los estándares han de ser realistas: no "nos gustaría ofrecer" sino "podemos ofrecer".

Sistema de calidad y equipo de gestión

- Un sistema de gestión de la calidad solamente es perfecto si el equipo que lo alimenta y controla también lo es.

Servicios y recursos

- La concepción de un sistema excelente, gestionado por un personal altamente cualificado y motivado, sólo puede paliar hasta cierto punto la falta de recursos documentales o tecnológicos actualizados.

Optimización y rutina

- En la actividad operativa es necesario mantener el rigor sin caer en la rutina.
- No debe abandonarse nunca la reflexión sobre las posibilidades de optimización porque, en mayor o menor medida, siempre existe una vía de progreso.

Sistema de calidad y entorno organizativo

- Las relaciones dentro de la organización pueden alterarse si únicamente nuestro servicio ha optado por la certificación.
- En la mayoría de los casos servirá para mejorar el prestigio del servicio entre los otros departamentos y servicios.
- Existe, sin embargo, el peligro que en algunos casos se interprete como una muestra de excesivo perfeccionismo.

Fracaso y progreso

- El impulso hacia delante lo conseguimos aprendiendo de las no-conformidades y de las acciones correctivas que implementamos.
- No se trata de aplicar únicamente soluciones puntuales sino de actuar teniendo en cuenta la globalidad del sistema.

Certificación y final de trayecto

- La obtención de una certificación no constituye un final de trayecto, sino el inicio de una dinámica nueva.

Sistema de calidad y marketing

- La certificación de calidad ha de ser revalidada día a día por nuestros usuarios.
- El cambio y la evolución de nuestro sistema ha de estar en función del cambio y la evolución de las necesidades de nuestros usuarios. Idealmente, ha de ser capaz de adelantarse a ellas.